



**Universidad Nacional
"Pedro Ruiz Gallo"**



**FACULTAD DE CIENCIAS HISTÓRICO
SOCIALES Y EDUCACIÓN**

ESCUELA DE POSTGRADO

**ESTRATEGIA METODOLÓGICA BASADA EN LA TEORÍA DE LA
INTELIGENCIA EMOCIONAL DE DANIEL GOLEMAN PARA
SUPERAR LOS CONFLICTOS DE LAS RELACIONES
INTERPERSONALES DE LOS ESTUDIANTES DEL IV CICLO DE LA
ESPECIALIDAD DE EDUCACIÓN PRIMARIA DE LA FACHSE DE
LA UNIVERSIDAD NACIONAL "PEDRO RUÍZ GALLO" – 2015**

TESIS

**PRESENTADA PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE
MAESTRO EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN
DOCENCIA Y GESTIÓN UNIVERSITARIA**

**PRESENTADA POR:
MIRIAM ELIZABETH BRIONES VÁSQUEZ
SANDRA LEÓN ROQUE**

ASESOR:

M. SC. EVER FERNANDEZ VÁSQUEZ

LAMBAYEQUE – PERÚ



**UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
FACULTAD DE CIENCIAS HISTÓRICO SOCIALES Y
EDUCACIÓN
SECCIÓN DE POST GRADO**



“ESTRATEGIA METODOLÓGICA BASADA EN LA TEORÍA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL DE DANIEL GOLEMAN PARA SUPERAR LOS CONFLICTOS DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES DE LOS ESTUDIANTES DEL IV CICLO DE LA ESPECIALIDAD DE EDUCACIÓN PRIMARIA DE LA FACHSE DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO – 2015”

TESIS

Presentada para optar el Grado Académico de Maestro en Ciencias de Educación con Mención en Docencia y Gestión Universitaria.

Presentada por:

**MIRIAM ELIZABETH BRIONES VÁSQUEZ
SANDRA LEÓN ROQUE**

Asesor:

M. SC. EVER FERNANDEZ VÁSQUEZ

LAMBAYEQUE – PERÚ

2016

“ESTRATEGIA METODOLÓGICA BASADA EN LA TEORÍA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL DE DANIEL GOLEMAN PARA SUPERAR LOS CONFLICTOS DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES DE LOS ESTUDIANTES DEL IV CICLO DE LA ESPECIALIDAD DE EDUCACIÓN PRIMARIA DE LA FACHSE DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUÍZ GALLO – 2015”

LIC. BRIONES VÁSQUEZ MIRIAM ELIZABETH

AUTOR

LIC. LEÓN ROQUE SANDRA

AUTOR

Presentada a la escuela de Post grado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.
Para optar el Grado de MAESTRO EN CIENCIAS DE LA EDUCACION MENCIÓN
EN GESTIÓN Y DOCENCIA UNIVERSITARIA.

APROBADO POR:

Dr. JULIO CÉSAR SEVILLA EXEBIO
PRESIDENTE DEL JURADO

Dra. IVONNE DE FÁTIMA SEBASTIANE ELIAS
SECRETARIO DEL JURADO

Dr. MARIO SABOGAL AQUINO
VOCAL DEL JURADO

M.SC. EVER FERNANDEZ VÁSQUEZ
ASESOR

DEDICATORIA

A Dios.

Por darme la oportunidad de vivir
y estar conmigo en cada paso que doy,
por fortalecer mi corazón, iluminar mi mente
y mostrarme su infinito amor y bondad.

A la memoria de mi padre

Segundo.

A mi madre Hermila por
haberme apoyado en todo
momento, por sus consejos, sus
valores, por la
motivación constante que me
ha permitido ser una persona
de bien, pero más que nada,
por su amor.

A mis hermanos gracias por haber
fomentado en mí el deseo de superación
y el anhelo de triunfo en la vida.

Miriam Elizabeth

DEDICATORIA

A Dios, quien me da fuerza
para seguir adelante y día a
día guía mis pasos.

Con mucho cariño y amor a mi
esposo Máximo Humberto por el
gran apoyo constante en esta
tarea de superación.

A mis padres Juan y Antonia,
que son la inspiración y la
razón de mi vida.

A mi angelito que está en el cielo,
que es la fuerza que me motiva
salir adelante.

SANDRA

AGRADECIMIENTO

Damos gracias a Dios por habernos acompañado y guiado a lo largo de la carrera, por ser nuestra fortaleza en nuestra hora de debilidad y por brindarnos una vida llena de aprendizajes, experiencias y sobre toda felicidad.

Nuestro agradecimiento a nuestros padres por apoyarnos en todo momento, por los valores que nos han inculcado y habernos dado la oportunidad de tener una excelente profesión y ser ellos un ejemplo a seguir.

Agradecemos de manera especial a nuestro asesor Mg SC EVER FERNANDEZ VÁSQUEZ, por su profesionalismo y apoyo durante el desarrollo de esta investigación quien siempre estuvo dispuesto a brindarnos sus orientaciones para la conclusión de nuestro trabajo de tesis.

A todos los docentes de la FACHSE, cuyas enseñanzas enriquecieron la información necesaria para la conclusión de nuestra tesis.

Miriam Elizabeth Briones Vásquez

Sandra León Roque

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	4
AGRADECIMIENTO.....	6
RESUMEN.....	9
ABSTRACT.....	10
INTRODUCCIÓN	11
 CAPÍTULO I: ANÁLISIS DEL OBJETO DE ESTUDIO	
1. Situación histórico.....	19
1.1. Contexto de la Universidad Nacional “Pedro Ruiz Gallo” Lambayeque UNPRG).....	20
1.2. Problemas de relaciones interpersonales.....	24
1.2.1. A nivel mundial.....	25
1.2.2. A nivel latinoamericano.....	29
1.2.3. A nivel nacional.....	32
1.2.4. A nivel regional.....	34
1.2.5. A nivel local.....	36
1.3. Metodología.....	39
 CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	
2.1. Relaciones interpersonales.....	40
A. Estrategia metodológica.....	41
B. Inteligencia emocional.....	42
C. Relaciones interpersonales en el entorno social.....	44

D. Inteligencia interpersonal y habilidades sociales.....	46
E. Conflictos interpersonales en el aula.....	47
2.2. Estrategias metodológicas.....	51
2.3. Inteligencia emocional.....	60
2.4. Teoría de la inteligencia de Daniel Goleman.....	67
A. Aportaciones y trascendencia.....	77
B. Posturas a favor y en contra.....	82
2.5. Teoría de Gardner.....	89
2.6. Teoría de penetración social.....	91
2.7. Teoría de reducción de la incertidumbre.....	92
2.8. Teoría del intercambio social.....	93
CAPÍTULO III: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	
3.1. Propuesta teórica.....	98
3.2 Diseño de la estrategia metodológica.....	106
3.2.1. Taller de trabajo en equipo.....	107
3.2.2. Taller de autoestima.....	108
3.2.3. Taller de actitudes sobre relaciones.....	109
Conclusiones.....	111
Recomendaciones.....	113
Referencias bibliográficas.....	114
Anexos.....	118
Gráficos de resultados de encuestas	119
Test de relaciones interpersonales.....	134

RESUMEN

El presente trabajo de investigación, contiene la estrategia metodológica basada en la teoría de la Inteligencia Emocional de Daniel Goleman, para superar los conflictos de las relaciones interpersonales de los estudiantes del IV ciclo de la especialidad de Educación Primaria de la FACHSE de la Universidad Nacional “Pedro Ruíz Gallo” de Lambayeque.

El propósito de nuestra propuesta es desarrollar la adquisición, interpretación y procesamiento de la información; que permitan comprender a los demás y comunicarse con ellos, teniendo en cuenta sus diferentes estados de ánimo, temperamentos, motivaciones y habilidades.

La inteligencia emocional de la teoría de Daniel Goleman resalta la importancia de estimular las relaciones interpersonales y los beneficios que tiene desarrollarla desde la infancia.

El problema que aborda está centrado en los conflictos de las relaciones interpersonales en la mayoría de los estudiantes del IV ciclo de la Especialidad de Educación Primaria de la FACHSE de la Universidad Nacional “Pedro Ruíz Gallo”.

Para que estos estudiantes puedan tener mejor relación personal se ha optado en proponer la estrategia metodológica basada en la teoría de la inteligencia emocional de Daniel Goleman, que contribuirán al mejoramiento de las relaciones interpersonales, convirtiéndolo en más democrático, participativo y tolerante. Esto facilitará en el aprendizaje, ya que habrá más colaboración y mejor comunicación entre ellos.

El objetivo se orientó a proponer la estrategia metodológica basada en la teoría de la inteligencia emocional de Daniel Goleman, que permitirá a los estudiantes superar los conflictos de las relaciones interpersonales que se dan en los estudiantes del IV ciclo de la especialidad de educación primaria de la FACHSE, mediante la aplicación del método propositivo.

SUMMARY

The present research work contains the methodological strategy based on the theory of Emotional Intelligence by Daniel Goleman to overcome the conflicts of the interpersonal relations of the students of the IV cycle of the specialty of Primary Education of the FACHSE of the National University " Pedro Ruíz Gallo "of Lambayeque.

The purpose of our proposal is to develop the acquisition, interpretation and processing of information; That allow to understand and communicate with others, taking into account their different moods, temperaments, motivations and abilities.

The emotional intelligence of Daniel Goleman's theory highlights the importance of stimulating interpersonal relationships and the benefits of developing it from childhood.

The problem he addresses is centered on the conflicts of interpersonal relationships in the majority of the students of the IV cycle of the Primary Education Specialty of the FACHSE of the National University "Pedro Ruíz Gallo".

In order for these students to have a better personal relationship, we have chosen to propose the methodological strategy based on Daniel Goleman's theory of emotional intelligence, which will contribute to the improvement of interpersonal relationships, making it more democratic, participatory and tolerant. This will facilitate learning, as there will be more collaboration and better communication between them.

The objective was to propose the methodological strategy based on Daniel Goleman's theory of emotional intelligence, which will allow students to overcome the conflicts of interpersonal relationships that occur in the students of the IV cycle of the specialty of primary education of the FACHSE, through the application of the propositive method.

INTRODUCCIÓN

La educación es uno de los factores que más influye en el avance y el progreso de personas y sociedades. Además de proveer conocimientos, la educación consigne la cultura, el espíritu, los valores y todo aquello que nos caracteriza como seres humanos.

La educación es necesaria en todos los sentidos. Para alcanzar mejores niveles de bienestar social y de crecimiento económico, para nivelar las desigualdades económicas y sociales, para propiciar la movilidad social de las personas, para acceder a mejores niveles de empleo, para elevar las condiciones culturales de la población, para ampliar las oportunidades de los jóvenes, para vigorizar los valores cívicos que fortalecen las relaciones de las sociedades y el fortalecimiento del estado del derecho.

Cabe señalar que en nuestras manos está el futuro de los estudiantes, como educadores el papel de formadores es promover su desarrollo cognitivo y personal mediante actividades críticas y aplicativas, ya que buscamos que ellos asuman el reto de formarse para la vida profesional con perfil amplio y una autonomía. En nuestra investigación nos encontramos con estudiantes que tienen conflictos interpersonales lo que genera inestabilidad en las relaciones sociales, dificultando la toma de decisiones y estrategias de manera democrática para solucionar situaciones conflictivas en su contexto.

La importancia de esta investigación, reside en la necesidad de profundizar sobre un tema que desde nuestro punto de vista es de gran relevancia social: los conflictos de relaciones interpersonales en las instituciones, tema en cuestión, que despierta gran interés para muchos padres y profesores.

Si bien es cierto la mayor parte de las personas compartimos algunas cosas en común como ideas, necesidades e intereses, es por ello que las relaciones

interpersonales son la búsqueda permanente de convivencia positiva entre hombres y mujeres, sin importar la edad, cultura, raza o religión.

El buen clima escolar se reconoce por la calidad de las relaciones interpersonales entre estudiantes, docentes y el resto de personal.

La educación superior y en especial las universidades desempeñan un rol de suma importancia en la formación de recursos humanos de más alto nivel y en la creación, desarrollo, transferencia y adaptación de tecnología de manera que lo que ellas hacen para responder adecuadamente a los requerimientos de la sociedad moderna, se constituye en un imperativo estratégico para el desarrollo nacional.

La tarea de la universidad no consiste solamente en dar una gran cantidad de conocimientos; sino también tienen una responsabilidad clara de formar integralmente a los estudiantes, con valores éticos; como el respeto, la responsabilidad, la honestidad y la integridad, todos ellos permeados a través de cada momento de la verdad que vive el estudiante en el ambiente universitario, especialmente en la interacción con sus profesores.

La transformación de los seres humanos en la formación de valores fundamentales, pues en la relación docente – estudiante comparten una serie de actitudes y valores que dejan huella en la vida de los estudiantes. Hay que reconocer que el profesor transmite tanto el conocimiento de su materia como los valores y actitudes no explícitos en los objetivos de la clase.

Las relaciones interpersonales en los estudiantes de la carrera profesional de educación primaria, referente al estudio de los conflictos constituyen un tema de mucho interés que debe ser estudiado e investigado, dado la insatisfacción generada que existe y repercute en los estudiantes de los ciclos posteriores, no permitiendo el desarrollo de la inteligencia interpersonal de los futuros profesionales.

Es necesario utilizar nuevas estrategias metodológicas en los estudiantes el IV ciclo de la especialidad de educación primaria de la FACHSE de la Universidad Nacional

“Pedro Ruíz Gallo”, referente a los conflictos de relaciones interpersonales, ya que es un tema de mucho interés y de mucha importancia en la formación de profesionales.

Del estudio realizado en el marco de esta investigación sobre los conflictos de las relaciones interpersonales en el proceso de la teoría de la inteligencia emocional de Daniel Goleman, en los estudiantes y del desempeño del profesional de la carrera de educación primaria de la FACHSE de la Universidad Nacional “Pedro Ruíz Gallo”; así como el análisis de entrevista realizados a los profesores de educación primaria que enseñan a los estudiantes de esta carrera.

Se plantea el siguiente problema de investigación. Los estudiantes de la carrera profesional de educación primaria de la FACHSE de la Universidad Nacional “Pedro Ruíz Gallo”, los cuáles presentan dificultades en las relaciones interpersonales universitarias, expresada en escasos niveles de integración, así como formas sutiles de agresividad, producto quizá de la influencia del medio.

Para que éstos estudiantes puedan tener mejor relación personal se ha optado por proponer la estrategia metodológica basada en la teoría de la inteligencia emocional de Daniel Goleman, que contribuirán al mejoramiento de las relaciones interpersonales, convirtiéndolo en más democrático, participativo y tolerante. Esto facilitará en el aprendizaje, ya que habrá más colaboración y mejor comunicación.

En consecuencia el objeto de estudio, es el proceso docente – educativo de la carrera profesional de educación primaria de la Universidad Nacional “Pedro Ruíz Gallo”, y el campo de acción son las relaciones interpersonales en los estudiantes del cuarto ciclo de la especialidad de educación primaria.

El objetivo de la investigación es lograr superar los conflictos de las relaciones interpersonales de los estudiantes del IV ciclo de la especialidad de educación primaria de la FACHSE de la Universidad Nacional “Pedro Ruíz Gallo”.

Por tal motivo se propone diseñar la estrategia metodológica basada en la teoría de la inteligencia emocional de Daniel Goleman; entonces será posible superar conflictos de las relaciones interpersonales de los estudiantes.

La hipótesis de esta investigación, si se aplica la estrategia metodológica basada en la teoría de la inteligencia emocional de Daniel Goleman; entonces será posible superar los conflictos de las relaciones interpersonales de los estudiantes del IV ciclo de la especialidad de educación primaria de la FACHSE de la Universidad Nacional “Pedro Ruíz Gallo”.

De acuerdo a la hipótesis y el objetivo planteado y conforme a la metodología seleccionada, se han propuesto distintas estrategias metodológicas, para lograr superar los conflictos de las relaciones interpersonales en la mayoría de los estudiantes de la especialidad de educación primaria.

En la etapa de elaboración del modelo teórico las tareas planteadas son las siguientes: “Proponer la estrategia metodológica basada en la teoría de la inteligencia emocional de Daniel Goleman para superar los conflictos de las relaciones interpersonales en los estudiantes del IV ciclo de la especialidad de educación primaria de la FACHSE de la Universidad Nacional “Pedro Ruíz Gallo”.

Para el desarrollo de las tareas planteadas los métodos a utilizarse en la investigación es el método propositivo; test a estudiantes, guía de observación y entrevista. (Con fines exploratorios para discriminar variables significativas que influyen en los conflictos de relaciones interpersonales en los estudiantes de la carrera profesional de educación primaria).

El presente trabajo se ha dividido en tres capítulos: el primero describe las tendencias y regularidades históricas en los modos de actuación de los conflictos de relaciones interpersonales que se dan en la mayoría de los estudiantes de distintas instituciones a nivel Mundial, Latinoamérica, Nacional, Regional, Local y

especialmente el estado actual de los estudiantes del IV ciclo de la especialidad de educación primaria de la FACHSE de la Universidad Nacional “Pedro Ruíz Gallo”.

El segundo capítulo presenta el marco teórico que explica el soporte de la investigación y en el tercer capítulo se analiza los test aplicadas a los estudiantes, así como la propuesta de la estrategia metodológica basada en la teoría de la inteligencia emocional de Daniel Goleman, que pretende superar los conflictos de relaciones interpersonales de dichos estudiantes.

Así mismo se presentan las conclusiones a las que se llegan, y las recomendaciones para la propuesta de la estrategia metodológica.

CAPÍTULO I

ANÁLISIS DEL OBJETO DE ESTUDIO

1. SITUACIÓN HISTÓRICO SOCIAL DE LA I.E.

El territorio del departamento de Lambayeque es el segundo más pequeño de la República del Perú, después del Departamento de Tumbes. Está integrado por un sector continental y un sector insular. Con una población de 1 142, 757 de habitantes¹.

La superficie total de todo el departamento de Lambayeque, sumados ambos sectores continental e insular hace un total de 14.231,30 km².

- Limita al norte con las provincias de Sechura, Piura, Morropón y Huancabamba, del departamento de Piura.
- Limita al este con las provincias de Jaén, Cutervo, Chota, Santa Cruz y San Miguel, del departamento de Cajamarca.
- Al oeste es ribereño con el Océano Pacífico.
- Limita al sur con la provincia de Chepén, del departamento de La Libertad.

El departamento de Lambayeque es jurisdicción del Gobierno Regional de Lambayeque y tiene sede en la ciudad de Chiclayo por ser la capital del Departamento. Es dirigida por un Presidente Regional (Jefe de Gobierno) y un Consejo Regional, los cuales sirven por un período de cuatro años.

Se divide en tres provincias: Chiclayo, Lambayeque y Ferreñafe. Cada provincia es gobernada civilmente por una Municipalidad Provincial, encabezada por un alcalde, elegido por sufragio universal cada cuatro años, quien dirige la política provincial.

¹INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA (2007) Censos Nacionales 2007: XI de Población y VI de Vivienda. (En Línea) disponible en: http://censos.inei.gob.pe/censos_2007.

1.1. **Contexto de la Universidad Nacional “PEDRO RUIZ GALLO” de Lambayeque.**

La Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, es la institución de formación profesional del más alto nivel académico en el Departamento de Lambayeque, y que por sus fines fundamentales, metas y objetivos, se ha ganado un posicionamiento que es importante mantener y desarrollar. Esa significación histórica es el resultado de la labor académica realizada por sus autoridades de las 14 facultades con sus 26 escuelas profesionales y su escuela de Postgrado, pero al mismo tiempo es producto de la presencia de sus egresados, cuya profesionalización es reconocida dentro y fuera del país.

Este posicionamiento académico ganado a través de la formación de profesionales multidisciplinarios, le permiten dotar a la sociedad de recursos humanos profesionales altamente calificados, para atender las necesidades de desarrollo de su ámbito de influencia y del país.

MISIÓN:

“Somos una universidad pública que crea, imparte, difunde conocimientos científicos, tecnológicos y humanísticos; forma científicos y profesionales innovadores, éticos, críticos y competitivos, que participan activamente en el desarrollo integral y sustentable de la sociedad”.

VISIÓN:

" Somos una universidad líder en la formación humanista, científica y tecnológica en el norte del país”

La fructífera vida de la Universidad Nacional “Pedro Ruiz Gallo”, ya es parte de la historia del Departamento de Lambayeque y por ende del país, caracterizándose por ser la líder del norte en la formación

profesional, cuyos egresados han logrado ocupar puestos de trascendencia nacional y mundial.

Los profesionales egresados de las aulas de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo a través de la historia, no solamente han dejado bien puesto el nombre de su Alma Mater, sino que han cumplido con ética, eficiencia y responsabilidad la función encomendada por el país.

Hablar de la trayectoria de nuestra Primera Casa Superior de Estudios, es remontarnos al 17 de Marzo de 1970, fecha hasta que coexistieron en este departamento, la UNIVERSIDAD AGRARIA DEL NORTE con sede en Lambayeque, y la UNIVERSIDAD NACIONAL DE LAMBAYEQUE, con sede en Chiclayo.

Ese día mediante el Decreto Ley No. 18179, se fusionaron ambas universidades para dar origen a una nueva, a la que se tuvo el acierto de darle el nombre de uno de los más ilustres lambayecanos: el genial inventor, precursor de la aviación mundial y héroe nacional, Teniente Coronel PEDRO RUIZ GALLO.

Nacida así la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, tuvo como primer Rector al Ing. Antonio Monsalve Morante (1970-1973), le sucedieron como Rectores, el Ing. Hernán Chong Chappa (1974-1979), el Ing. Manuel Cisneros Salas (1981-84), el Ing. Ángel Díaz Celis (1984-1988), y como Presidente de una Comisión de Reorganización, al Dr. Arnaldo Medina Díaz (1970-1972), al Ing. Enrique Vásquez Guzmán (1974), al Ing. Pedro Casanova Chirinos (1974-76), y al Ing. Demetrio Carranza Lavado (1976-77). Al Dr. Sigifredo Orbegoza Venegas le correspondió ser Presidente de la Comisión Transitoria de Gobierno designada para solucionar el último conflicto de autoridades².

No ha sido fácil el camino recorrido hasta este momento para nuestra Universidad. Por diversas razones, su proceso de consolidación fue largo y complejo, al punto que, en algún momento se agudizaron los hechos, pero que inteligentemente fueron superados y terminó por consolidarse nuestra institución.

Hoy la Universidad cuenta con catorce Facultades y veintiséis Escuelas Profesionales; Escuela de Post-Grado, Centro Pre Universitario, Centro de Aplicación para Educación Primaria y Secundaria; y ahora un Centro Educativo Regional, que en convenio con el Gobierno regional se ha puesto en marcha al servicio de Lambayeque; modernos laboratorios y bibliotecas especializadas en permanente actualización.

En 1990 es elegido rector el Ingeniero Francisco Cardoso Romero, y sus vicerrectores, el Ingeniero Francisco Aguinaga Castro, Vicerrector Académico y el Mat. Rafael Castañeda Castañeda, Vicerrector Administrativo.

Antes que concluya su mandato el Ingeniero Francisco Cardoso Romero, decide participar como candidato al Congreso de la República, siendo elegido como legislador y dejando el rectorado el mismo que asume el Mat. Rafael Castañeda Castañeda.

Posteriormente es elegido como Rector el Mat. Rafael Castañeda Castañeda período 1995 al 2000, lo acompañaron como Vicerrector Académico el Ingeniero Jorge Cumpa Reyes, y el Ingeniero Félix de la Rosa Anhuamán, como Vicerrector Administrativo.

Para el período 2000-2005, fue elegido como Rector el Ing.MSc. Jorge Cumpa Reyes y como Vicerrector Académico el Ing. José Elías Ponce Ayala, y como Vicerrector Administrativo el Ingeniero Pedro Arbulú Díaz. Terminado este periodo, se le encargó por un año el rectorado al Ingeniero MSc. Francis Villena Rodríguez, quien se desempeñaba como Director de la Escuela de Postgrado, y el Vicerrectorado Académico se le

encargó a la Mg. Carmen Rosa Castillo Ruiz, mientras que el Vicerrectorado Administrativo se le encargó a la Mg. María Adela Larrea Wong.

El 12 de octubre del 2006, fue elegido como Rector el Ingeniero MSc. Francis Villena Rodríguez, junto al Dr. Manuel Tafur Morán como Vicerrector Administrativo y el M.V. José Montenegro Vásquez, como Vicerrector Académico, periodo que culminó el 11 de octubre del 2011.

²UNIVERSIDAD NACIONAL "PEDRO RUÍZ GALLO" (2013) Historia de la Universidad Nacional "Pedro Ruíz Gallo" (En línea disponible en:
http://www.unprg.edu.pe/portal/index.php?option=com_content&view=article&id=583&Itemid=620).

1.2. EL PROBLEMA DE RELACIONES INTERPERSONALES

El problema de las relaciones interpersonales surge desde tiempos muy remotos, debido a que cuando el hombre aparece sobre el planeta tuvo la necesidad de interactuar con sus semejantes estableciendo alianzas, formando acuerdos y resolviendo conflictos ya que no todos pensaban de la misma manera. Esto se observará a través de la historia, porque las relaciones interpersonales son la base de las instituciones y de la sociedad, garantizando así su existencia a futuro.

Según la evolución histórica de las relaciones interpersonales se dan desde que el hombre, como dice Aristóteles, es un animal social, pues siempre esta relacionándose con varias personas y no es posible que se aísle totalmente de la sociedad o de la comunidad, por más que se desee ser independiente o querer estar aislado, no es algo que se pueda hacer al 100%, ya que siempre existirá la relación interpersonal por más pequeña que sea.

Así mismo, gracias a estas relaciones y a la comunicación que se da en ellas, es posible contar con la historia, la cultura, las tradiciones y demás aspectos de la sociedad, ya que sin una comunicación no se podría transmitir de una generación a otros todos estos relatos que hoy constituyen el patrimonio de la humanidad.

No existe una relación entre dos o más personas que sea exactamente igual a otra, porque las relaciones se basan en las personas, en su forma de ser y no hay una persona que sea igual a otra en ningún sentido, si bien se pueden parecer, pero no ser exactamente igual. Es así como la comunicación entre ellas es diferente, pues cada individuo se comunica de forma única y de ahí es que se busca la afinidad de interpretaciones. Es por esto mismo, que no existe una relación perfecta, una en la que nunca se den desigualdades, malinterpretaciones o desavenencias, de

ahí es que se hace tan necesaria la comunicación abierta, sincera y honesta para que de algún modo sea más fácil la convivencia.

1.2.1. A nivel mundial.

El estudio de las relaciones interpersonales surge en forma sistemática con el florecimiento de las escuelas interpersonales en los años 1930-40. Sectores políticos, científicos y económicos se mostraban sensibles a las consecuencias psicológicas de la depresión económica y la calidad de vida de la sociedad industrial. Las teorías interpersonales como las de Horney (1961), Leary (1957) y Sullivan (1959)³, emergieron entre 1940 y 1950 como una reacción en contra de las teorías prevalentes en los Estados Unidos, el psicoanálisis y las teorías comportamentales. El terreno de la interacción se constituye como área de estudio específico. No se estudian los rasgos de personalidad por un lado, y las condiciones ambientales o situacionales por otro, sino que la interacción se estudia como campo de investigación en sí mismo. Más recientemente, los desarrollos de Alden, Wiggins, y Pincus (1990); Horowitz (1988,1993, 2004) y Kiesler (1983, 1992)⁴ son muy significativos para la comprensión de las relaciones interpersonales y su disfuncionalidad. Las cogniciones están organizadas en esquemas mentales que forman la trama sobre la que se apoyan las conductas y se orientan las relaciones interpersonales. La identidad se construye en interacción, los patrones de interacción se van conformando en función de los significados sobre sí mismo, los otros y el mundo.

³Horney (1961), Leary (1957) y Sullivan (1959) disponible en:

http://www.cienciared.com.ar/ra/usr/35/509/racp_xvii_1_pp19_36.pdf ⁴Alden, Wiggins, y Pincus (1990);

Horowitz (1988,1993, 2004) y Kiesler (1983, 1992) disponible

en:<http://www.redalyc.org/html/2819/281921796002/>

Los problemas en las relaciones interpersonales y su correspondiente violencia en los centros educativos han adquirido, desde los años setenta, una magnitud apreciable en países como Estados Unidos, Suecia, Noruega y Reino Unido. Aunque la situación no es tan alarmante como en Estados Unidos, donde incluso se han instalado detectores de metales a la entrada de muchas escuelas, la violencia en las instituciones educativas es una situación preocupante a nivel de la sociedad en general.

El fenómeno de la violencia trasciende la simple conducta individual y se convierte en un proceso interpersonal porque afecta al menos a dos protagonistas: quien la ejerce y quien la padece. Como así también es posible distinguir un tercer componente: quien la contempla sin poder o querer evitarla (Nájera, 1999)⁵.

En este contexto, la intimidación y la victimización constituyen procesos complejos que se producen en el marco de las relaciones interpersonales y con gran frecuencia en el marco escolar, obstaculizando la interacción entre los diferentes actores del sistema escolar, como así también perjudicando la convivencia y el clima escolar (Rozenblum, 2001)⁶.

El maltrato escolar entre pares muchas veces pasa inadvertido por los profesores o inspectores escolares, permitiendo que el grupo de intimidadores actúe libremente en forma reiterada, provocando serias repercusiones en la conducta de la víctima, como ansiedad, baja autoestima y bajo rendimiento académico, perjudicando la calidad de sus relaciones interpersonales (Olweus, 1998)⁷ en el marco de la comunidad educativa en general.

Datos de diferentes estudios sobre violencia escolar realizados por un equipo noruego, británico y español, concluyeron que el porcentaje de estudiantes que participan activamente en las acciones de intimidación y/o victimización se encuentran entre el 14% y el 18% (Ortega Ruiz & Mora-Merchán, 1997). Así también, la variable género adquiere importancia en la comprensión de los resultados: en los alumnos es más frecuente la utilización de agresiones físicas y amenazas como formas de intimidación, mientras que en las alumnas son más frecuentes los rumores y el aislamiento de la víctima. Estos resultados aluden a la importancia de diferenciar, en los términos de Olweus (1998), entre acoso directo, con ataques relativamente abiertos a la víctima, y acoso indirecto, en forma de aislamiento social y de exclusión deliberada de un grupo.

En relación a la intervención de los profesores cuando se producen conflictos violentos, en términos cuantitativos, dos tercios de los estudiantes de una investigación realizada por Funk (1997) en Alemania, opinan que sus profesores intervendrían a menudo o muy a menudo, pero sigue habiendo un tercio que piensa que no lo haría. Por otra parte, los mismos profesores afirman en un 95% de los casos que intervendrían en una situación de esas características. Sin embargo, no existen datos al respecto utilizando una metodología cualitativa.

A pesar de la creciente necesidad de prevenir y controlar no sólo las situaciones más explícitas de violencia juvenil, sino también aquellas formas más encubiertas de agredir a otro (maltrato) en contextos escolares, la literatura sobre estrategias, implementaciones y evaluaciones empíricas de programas de prevención de la violencia escolar es escasa y dispersa, sobre todo en lo que respecta a enseñanza básica y en el contexto educacional nacional.

La necesidad de investigar en el área y en el tema específicamente, radica no sólo en la relevancia de las estrategias que los profesores utilizan para controlar o mitigar situaciones de maltrato escolar, sino también la incidencia que tienen las estrategias implementadas sobre el clima social escolar.

Moreno, Vacas y Roa (2006) en Granada, España investigaron la violencia escolar con diez situaciones del ambiente socio familiar de los individuos de una muestra de 1119 escolares comprendidos entre 8 y 17 años, y su relación con el clima social familiar. Los resultados indicaron la fuerte relación entre aspectos del ámbito socio familiar como el control familiar, la cohesión, el conflicto, la expresividad o los intereses culturales y socio recreativos, con factores de violencia escolar (victimizado, victimizador, ytrato en colegio y casa). También se han encontrado diferencias significativas en la edad, en la que los individuos menores de 12 años se manifestaron más afectados por la violencia escolar, y el sexo, en el que los varones indicaron estar más involucrados en fenómenos de bullying, la relación entre la victimización y el clima socio familiar.

⁵(Nájera, 1999). y ⁶(Rozenblum, 2001) disponible en:

http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-22282005000100016

⁷(Olweus, 1998) disponible en:

https://books.google.com.pe/books/about/Conductas_de_acoso_y_amenaza_entre_escol.html?id=S0wSk71uQz0C

1.2.2. A nivel Latinoamérica.

Desde una perspectiva cognitiva, autores como Bandura (1974, 1987), Fernández-Álvarez (1992, 2000); Guidano y Liotti (1986); Safran y Segal (1994); y Wachtel (1977)⁷ han teorizado acerca del modo en que los sujetos construyen su identidad personal a través de la interacción, constituyendo la visión de sí mismos y del mundo. Desde el nacimiento hasta la muerte los sujetos organizan la experiencia en función de la construcción de significados personales. Dicha construcción tiene un carácter interaccional.

En Chile el impacto y la relevancia que ha adquirido el fenómeno de la violencia escolar es muy reciente y ha estado vinculado a la amplia difusión realizada por los medios de comunicación a episodios ocurridos en el último tiempo. Los datos que existen de la opinión pública respecto a la violencia en las escuelas chilenas, apuntan a que un porcentaje importante de la población percibe que en la escuela existen relevantes fuentes de violencia, especialmente en los niveles socioeconómicos más bajos, entre los cuales un 82 % afirma que existen problemas de robo, un 75 % de violencia entre los alumnos y un 43 % percibe abusos de parte de los profesores. En los niveles medio y alto estos porcentajes tienden a disminuir, sin embargo no dejan de ser porcentajes importantes (Arancibia, 1994).

En Venezuela, donde también se ha planteado la necesidad de un cambio educativo, que permita obtener un ciudadano más consciente de sí mismo y de su papel en la sociedad. Esto se refleja en las reformas educativas materializadas en la implantación de la Educación Básica en 1997, y en el Nuevo Modelo Educativo Nacional (Ministerio de Educación y Deportes, 2002), los cuales coinciden en proponer, como meta de la acción pedagógica formal y al mismo nivel de las competencias, cognitivas y lingüísticas, el desarrollo de

competencias para la interacción e integración social y el equilibrio personal.

No obstante, como apuntan Álvarez González y Bisquerra Alzina (1999)⁸, no es el currículo explícito o formal, el que determina el desarrollo personal y social del educando, esto depende más del sistema de relaciones profesor alumno y alumno-alumno que conforman la educación incidental o informal o “currículum oculto”, a través del cual el profesor actúa como agente de socialización y como formador de sus alumnos de manera no explícita, relacionada con la metodología, los estilos educativos y el clima socio-emocional que se genera en el aula.

Por su parte, como producto de sus investigaciones en Venezuela, Esté (1999) señala, que lo que caracteriza la actuación de los docentes es la tensión, la inseguridad y la agresividad. Igualmente, Montes de Oca y Soriano de D. (2000) reportan en sus observaciones del aula de clases, comportamientos estudiantiles violentos. Así mismo agregan, que el autoritarismo del docente en las aulas de clase impulsa a los alumnos a proceder con agresión y hostilidad, y esto a su vez, genera un clima socio-emocional desfavorable para el adecuado desarrollo de los procesos de enseñanza y aprendizaje. De todo esto concluyen, que aún no existe concordancia entre la realidad de las escuelas venezolanas y lo planteado en el Currículo Básico Nacional.

En México, Vera, Morales y Vera (2005) investigaron la relación del desarrollo cognitivo con el clima familiar y el estrés de la crianza. En una muestra de 120 familias en pobreza extrema de las zonas marginales de Hermosillo, Sonora, México. Madres de 32 años en promedio respondieron a una escala de funcionamiento familiar,

estrés de la crianza, y sus niños fueron medidos en desarrollo cognitivo. El objetivo fue evaluar las diferencias significativas entre los tres tipos de familias en su desarrollo cognitivo, el estrés de la crianza y del clima familiar.

Se clasificaron a las familias en base a la medida de clima familiar con un análisis de conglomerados (clusters). Los resultados indican:

- a) Tres tipos de climas que etiquetamos como: disciplinado, cohesionado y sin orientación.
- b) El clima sin orientación se asocia a una percepción negativa del niño y de restricciones por la maternidad, y presentan las medias más bajas de desarrollo cognitivo.
- c) El clima cohesivo se asocia con menos estrés en la madre por la crianza y los puntajes más alto de desarrollo cognitivo.

⁷<http://www.redalyc.org/html/2819/281921796002/>

⁸<file:///C:/Users/USER/Downloads/823Bausela.PDF>

1.2.3. A nivel nacional.

La ocurrencia de problemas de convivencia en las escuelas relacionados con casos cada vez más reiterativos de violencia, acoso y maltrato de la que son objeto los alumnos (dados a conocer últimamente por diferentes medios de comunicación), han cuestionado no sólo la seguridad y el tipo de relaciones interpersonales que se vive en ellas sino también han puesto en tela de juicio la calidad de nuestro sistema educativo. La presencia de estos hechos de abuso y violencia como algo «común» en nuestras escuelas a dado lugar que ante la gravedad de los mismos, el Congreso de la República el día 23 de Junio del año 2011, apruebe la Ley 29719; «Ley que promueve la Convivencia sin Violencia en las Instituciones Educativas». La convivencia constituye para los seres humanos una práctica de relaciones interpersonales que modula una manera y una forma de vivir en sociedad. Convivir para vivir es un reto en la vida de las personas, nuestras experiencias vitales de socialización se inician en el seno de nuestra familia, conviviendo con nuestros padres, hermanos etc., allí vamos construyendo y desarrollando nuestras primeras habilidades intrapersonales e interpersonales y configurando nuestra actitudes, prejuicios y valores. Posteriormente la escuela se convierte en nuestro nuevo contexto de interacción y convivencia con otras personas, dimensiones, exigencias y objetivos. La empresa educativa implica un proceso enseñanza-aprendizaje destinada no sólo a promover conocimientos y aprendizajes; si no también a desarrollar capacidades, actitudes y valores así como a propiciar la formación de la identidad personal y social del estudiante; en un contexto de interrelación constante y permanente de sus miembros dentro de una concepción educativa inclusiva y ética, de calidad y de convivencia pro-social y

democrática. La convivencia cuando es adecuada; puede ser conceptualizada como un modo de vivir en relación o en interrelación con otros, en la cual se respeta y considera las características y diferencias individuales de las personas involucradas, independientemente de sus roles y funciones. La forma de convivir se aprende en cada espacio, en cada contexto en la que se comparte la vida con otros. A convivir se aprende y enseña conviviendo.

Para el Ministerio de Educación (2009)⁹ «Las escuelas son espacios de formación para el aprendizaje de la convivencia democrática». Ello requiere que las escuelas se constituyan en espacios «protectores y promotores» del desarrollo, donde todos sus miembros sean valorados, protegidos, respetados y tengan oportunidades para reafirmar su valoración personal y hacerse responsables de las consecuencias de sus acciones. Desde esta perspectiva la planificación y desarrollo de una educación basada en la convivencia será una contribución a una Educación de Calidad, coherente con los principios de equidad, desarrollo integral y participación social de sus miembros. A decir de Ballesteros y Calvo (2007) «La convivencia positiva es un componente, objetivo, condición y resultado de una Educación de Calidad, por lo que elaborar un plan para la Mejora de la Convivencia deberá contribuir a promover el aprendizaje, el desarrollo integral de los alumnos y a favorecer la resolución de conflictos en un entorno afectivo, físico y social seguro». La calidad es uno de los principios básicos de nuestro sistema educativo, está dirigida a asegurar las condiciones adecuadas para una educación integral, pertinente, abierta, flexible y permanente (Ley General de Educación, 2003).

⁹[https://es.wikipedia.org/wiki/Ministerio_de_Educaci%C3%B3n_\(2009-2011\)](https://es.wikipedia.org/wiki/Ministerio_de_Educaci%C3%B3n_(2009-2011))

La calidad de la educación requiere por lo tanto de una serie de factores que posibiliten la consecución de los objetivos propuestos en la ley: Formación integral del educando, desarrollo de capacidades, actitudes y valores, y desarrollo de aprendizajes en los campos del saber, la cultura y el arte. Dentro de estos factores las relaciones humanas armoniosas constituye un pilar importante para la calidad educativa.

En nuestro país la incidencia del maltrato ha tendido claramente a visualizarse, especialmente en las conductas más frecuentes y menos graves. Tal vez, como efecto de ello, las amenazas, agresiones entre estudiantes continúan despertando la inquietud de la opinión pública; la violencia nos arropa en el aula; pero los comportamientos violentos no son más que los mismos que el estudiante aprendió a lo largo de su formación, los mismos que actúan en sus otros espacios de relación social.

De lo cual resulta que las relaciones tanto en las instituciones públicas o privadas, pueden promover un clima social relacional o por el contrario pueden causar malestar, desconfianza y agresividad y en consecuencia promover un clima social negativo que puede inhibir el éxito académico.

1.2.4. A nivel regional.

La región Lambayeque tiene como centro de preocupación educativa a la persona, ser único e irrepetible en toda su dimensión, desde el inicio hasta la culminación de su ciclo vital, susceptible de ir modificándose en las interacciones con sus semejantes, como parte de una comunidad, con identidad propia y derecho a su plena realización. En ese contexto la educación regional se liga igualmente

a una concepción de desarrollo humano sostenible el cual se sustenta prioritariamente en el desarrollo de capacidades internas de los diversos actores sociales y en el que se reconocen las necesidades fundamentales que sienten y expresan las personas, comprometiéndose a atenderlas para procurar elevar su calidad de vida considerando el desarrollo de habilidades para establecer relaciones interpersonales saludables, con respeto, empatía, confianza y aceptación. En el mismo propósito, se alienta una nueva concepción de la niñez asegurando que sea respetada en sus intereses, reconocida en su participación activa en la vida social, afirmando su autonomía y amor propio.

En la provincia de Ferreñafe, hay estudios sobre la presencia de problemas de relaciones interpersonales en cuanto la institución “Karl Weiss” en el programa CEBA donde se menciona las dificultades para el aprendizaje de adultos tuvieron como antecedentes los siguientes factores: delincuencia juvenil, embarazo precoz en adolescentes, el consumo de drogas, formación de pandillas e influencia de la televisión.

También hay estudios realizados en la ciudad de Lambayeque sobre las dificultades de las relaciones interpersonales que se dan en distintas instituciones públicas y privadas, casos de estudiantes y profesores.

Algunos estudiantes de distintas instituciones públicas y privadas presentan éstos problemas de relaciones interpersonales teniendo muchos enfrentamientos dentro y fuera del aula.

Los estudiantes de algunas universidades al no llegar acuerdos políticos llegan a la agresión verbal y físico, se dan separaciones de grupos, envidia entre ellos e incluso no hay interacción entre compañeros.

En el caso de algunos profesores de distintas instituciones públicas y privadas a veces no llegan a ningún acuerdo con algunos temas relacionado a la educación, y esto hace que los profesores se separen por grupos, llamándose así grupos políticos, debido a éstas dificultades se ve el caso de problemas de relaciones interpersonales.

1.2.5. A nivel local.

La Universidad Nacional “Pedro Ruíz Gallo” es una entidad pública es la institución de formación profesional del más alto nivel académico en el Departamento de Lambayeque, y que por sus fines fundamentales, metas y objetivos, se ha ganado un posicionamiento que es importante mantener y desarrollar.

Esa significación histórica es el resultado de la labor académica realizada por sus autoridades de las 14 facultades con sus 26 escuelas profesionales y su escuela de Postgrado, pero al mismo tiempo es producto de la presencia de sus egresados, cuya profesionalización es reconocida dentro y fuera del país.

Este posicionamiento académico ganado a través de la formación de profesionales multidisciplinarios, le permiten dotar a la sociedad de recursos humanos profesionales altamente calificados, para atender las necesidades de desarrollo de su ámbito de influencia y del país

Su misión es la siguiente: somos una universidad pública que crea, imparte, difunde conocimientos científicos, tecnológicos y humanísticos; forma científicos y profesionales innovadores, éticos, críticos y competitivos, que participan activamente en el desarrollo integral y sustentable de la sociedad"

Su visión al 2019 la Universidad Nacional “Pedro Ruiz Gallo” liderará la formación universitaria en el departamento y será reconocida a nivel nacional e internacional por ser una institución líder, generadora y promotora de la formación profesional, la investigación para el desarrollo humano y sostenible y la proyección, extensión y transferencia del arte cultura y tecnología.

Los valores de la Universidad Nacional “Pedro Ruíz Gallo” constituyen la base de nuestra cultura organizacional, rigen la conducta y el comportamiento de los miembros de nuestra institución actualmente, la sociedad requiere de profesionales que desborden conocimientos y que integren y aprovechen en su ámbito de trabajo el creciente y vertiginoso desarrollo científico y tecnológico, sin embargo, no debemos perder de vista que la formación de un profesional debe ser integral y abarcar aspectos de índole humana que permitan y propicien una sociedad en convivencia armónica entre los seres vivos y su entorno.

En este sentido, las universidades tienen una responsabilidad clara de formar integralmente a los estudiantes, no sólo con los conocimientos, sino además con valores éticos como el respeto, la responsabilidad, la honestidad y la integridad, todos ellos permeados a través de cada momento de la verdad que vive el estudiante en el ambiente universitario, especialmente en la interacción con sus profesores.

La transformación de los seres humanos en la formación de valores, conlleva una gran responsabilidad de los docentes, quienes juegan un papel fundamental, pues es en la relación docente - estudiante en la que se comparten una serie de actitudes y valores que dejan huella en la vida de los estudiantes; hay que reconocer que el

profesor transmite tanto el conocimiento de su materia como los valores y actitudes no explícitos en los objetivos de la clase.

Por ello la Universidad Nacional “Pedro Ruiz Gallo” es una institución que forma a los estudiantes en los siguientes valores: honestidad, respeto, tolerancia, veracidad, ética, igualdad, justicia, responsabilidad, puntualidad, transparencia.

La mayoría de los estudiantes de la carrera profesional de educación primaria del cuarto ciclo de la FACHSE de la Universidad Nacional “Pedro Ruíz Gallo”, presentan problemas de relaciones interpersonales.

Por consiguiente, existe un conjunto de factores sociales, culturales y familiares que interactúan negativamente; tales como: enfrentamientos verbales y separación de grupos, debido a la oposición de ideas, demostración de actitudes arrogantes y egocéntricas al momento de realizar actividades cooperativas.

Esto también se manifiesta cuando los estudiantes no ceden la palabra, ni respetan el turno de la participación de otros compañeros de clase, hablando todo el tiempo durante las exposiciones o intervenciones, originando así la distracción de los demás estudiantes; además se muestra una actitud intolerante ante puntos de vista discrepantes y a críticas dadas por otros estudiantes; también se observa que ante la presencia de conflictos generados por problemas de relaciones interpersonales, éstos tratan de solucionarse de una manera inadecuada, respondiendo muchas veces de manera violenta llegando al extremo de la agresión física. Y es que la persona afectada no sólo sufre agresión física; sino también agresión psicológica, lo cual trae como consecuencia la falta

de autoestima afectando así de manera significativa en el rendimiento académico.

Por otro lado una actitud dominante y de excesivo control sobre los demás integrantes de grupo va a generar serios inconvenientes a la hora de tomar decisiones y plantear estrategias de manera democrática para solucionar situaciones conflictivas que se presentan.

Para que estos estudiantes puedan tener mejor relación personal se ha optado por aplicar la estrategia metodológica basadas en la teoría de Daniel Goleman, que contribuirán al mejoramiento de las relaciones interpersonales, convirtiéndolo en más democrático, participativo y tolerante. Esto facilitará en el aprendizaje, ya que habrá más colaboración y mejor comunicación.

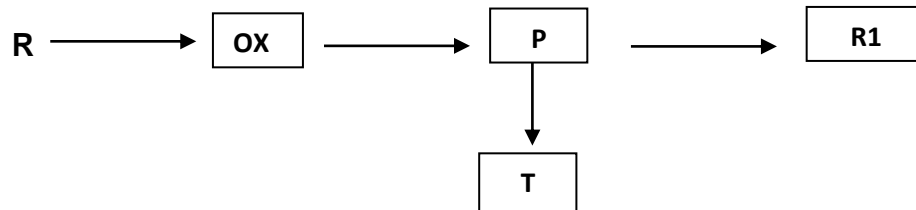
Los objetivos de esta estrategia metodológica no sólo van a prevenir los enfrentamientos verbales o separación de grupos, sino que además van a permitir solucionar problemas y ayudar en la toma de decisiones.

1.3. METODOLOGÍA.

Partiendo que la presente investigación es socio crítica - Propositiva, se buscó constatar la realidad problémica mediante los instrumentos de test y entrevista a los estudiantes del IV ciclo de educación primaria, enfocándonos en el ámbito de las relaciones interpersonales de su entorno.

La metodología constituye cómo se ha procedido para contribuir a la solución del problema de investigación, en este caso particular la metodología utilizada es en base al diseño correspondiente al

Método Socio Crítico – Propositivo, la cual nos permitirá demostrar dicho problema mediante el siguiente esquema:



Leyenda:

R: Realidad observable

OX : Observación de las dificultades de la realidad.

P : Propuesta

R1 : Mejoramiento de la realidad observada

T : Teoría que da sustento a la propuesta

Los instrumentos que se aplicaron fueron los siguientes:

- El test.
- Entrevista.

CAPITULO II

II. MARCO TEÓRICO

2.1. LAS RELACIONES INTERPERSONALES.

Todas las personas establecemos numerosas relaciones a lo largo de nuestra vida, y a través de ellas, intercambiamos formas de sentir y de ver la vida; también compartimos necesidades, intereses y afectos.

Resulta increíble es que día a día, podamos relacionarnos con tantas personas considerando que, “cada cabeza es un mundo”.

En esa diferencia, reside la gran riqueza de las relaciones humanas, ya que al ponernos en contacto intercambiamos y construimos nuevas experiencias y conocimientos; pues tenemos que hacer un esfuerzo para lograr comprendernos y llegar a acuerdos.

Diferentes definiciones sobre las relaciones interpersonales:

- Las relaciones interpersonales son contactos profundos o superficiales que existen entre las personas durante la realización de cualquier actividad. (Mercedes Rodríguez Velázquez)¹⁰
- Es la interacción por medio de la comunicación que se desarrolla o se entabla entre una persona y al grupo al cual pertenece. (Georgina Ehlermann)¹¹

¹⁰RODRIGUEZ VELÁSQUEZ MERCEDES, <https://prezi.com/41c55ji73oka/relaciones-interpersonales/>

¹¹ EHLERMANN GEORGINA, <https://dhupvm.files.wordpress.com/2010/11/relaciones-interpersonales1.pdf>

- Es la etapa en la que el individuo entra en una relación más profunda con otras personas ya sea de amistad o negocios y hay respeto mutuo de opiniones y a la vez ciertas sugerencias relacionadas al tema. (Relaciones interpersonales)
- Es la capacidad que tenemos para trabajar juntos con una meta definida, haciendo del trabajo diario una oportunidad de vida para uno mismo y los seres que nos rodean.
- Es la capacidad que tenemos para comunicarnos entre sí con una o más personas, con respeto y estableciendo lazos de comunicación efectivos.

A. ¿CÓMO NOS RELACIONAMOS CON LOS DEMÁS?

Cuando nos relacionamos con los demás, deseamos dar, pero también recibir; escuchar y ser escuchados, comprender y ser comprendidos.

Las dificultades están casi siempre relacionadas con la falta de valoración y apreciación que tenemos sobre nosotros mismos, o bien, con que no hemos aprendido a ver las cosas como “el otro” las ve y a respetar su punto de vista.

La aceptación y reconocimiento de nosotros mismos, nos puede ayudar a superar estas actitudes negativas y mejorar la relación con otras personas; Tratemos a los demás como nos gustaría que nos trataran.

En nuestra vida, desde que nacemos hasta que morimos, tenemos diferentes tipos de relaciones, con distintas personas, y en cada una de ellas establecemos distintos lazos; estas relaciones podrían ser las siguientes:

- La familia: Es el primer grupo al cual pertenecemos, en el que aprendemos a expresarnos y desarrollamos la capacidad para comunicarnos. Si nos desarrollamos en un ambiente donde existe violencia, es posible que

aprendamos a relacionarnos y comunicarnos con miedo y agresión; si el ambiente es cálido y respetuoso, podemos sentirnos en libertad para decir lo que pensamos y sentimos.

- Los amigos y amigas: Con los amigos y amigas podemos darnos confianza, intercambiar ideas e identificarnos. A veces, los amigos y las amigas representan los hermanos o hermanas que hubiéramos querido tener; con ellos establecemos lazos profundos de afecto que nos mantienen unidos por un largo tiempo y desarrollamos un tipo de comunicación diferente al de nuestra familia.
- La pareja: Con la pareja, la relación que desarrollamos puede ser totalmente diferente a la que tenemos con la familia y los amigos. Comunicamos que deseamos estar con esa persona, conocerla y que estamos muy motivados para iniciar una relación.

B. LA COMUNICACIÓN EN LAS RELACIONES INTERPERSONALES

Uno de los aspectos más importantes de las relaciones entre las personas es la comunicación, ya que a través de ella logramos intercambiar ideas, experiencias y valores; transmitir sentimientos y actitudes, y conocernos mejor.

Nuestra condición de ser social, nos hace sujetos de las relaciones interpersonales y de la comunicación desde el momento mismo de nuestro nacimiento, la supervivencia y el desarrollo del individuo van a estar ineludiblemente vinculados a estas relaciones sociales y comunicativas.

Un individuo competente en el desempeño de sus relaciones interpersonales, es aquel que cuenta con recursos personológicos, que le permiten utilizar y manejar de manera acertada y efectiva sus habilidades

comunicativas, en dependencia de los diferentes contextos sociales en los que se desenvuelve.

Gran parte de nuestro tiempo lo comprometemos en la comunicación interpersonal, la mayoría de nuestras necesidades la satisfacemos a través de nuestras relaciones con otras personas; estas interacciones, su calidad y el grado en que permiten dicha satisfacción, dependen mayormente de nuestra capacidad y habilidad para comunicarnos de manera efectiva.

Diferentes formas de comunicación: Comunicación verbal y no verbal

- **Comunicación no verbal:** Es la que se da mediante indicios, signos y que carecen de estructura sintáctica verbal, es decir, no tienen estructura sintáctica por lo que no pueden ser analizadas secuencias de constituyentes jerárquicos.

Las formas no verbales de comunicación entre los seres vivos incluyen, luces, imágenes, sonidos, gestos, colores y entre los humanos los sistemas simbólicos como además las señales, las banderas (sistemas simbólicos) y otros medios técnicos visuales. Estos sistemas simbólicos son creados por los hombres para comunicarse y para ello deben ponerse de acuerdo acerca del significado que van a atribuirle a cada señal.

En nuestra vida cotidiana, constantemente estamos enviando mensajes no verbales a otras personas (muecas, señalemos con el dedo), que pueden ser mucho más importantes de lo que nosotros creemos. La comunicación corporal, antes que lenguaje en términos evolutivos, es una parte esencial del sistema de comunicación, y el vehículo para muchas transacciones humanas fundamentales que el discurso solo no puede comunicar.

- **Comunicación verbal:** Es una de las formas más importantes para relacionarnos y establecer contacto con otras personas; se da de forma oral y por escrito.

A pesar del papel tan importante que tiene la comunicación en nuestra vida, no siempre se da de manera fácil. A veces al comunicarnos con personas con las que tenemos diferencias (de edad, sexo, escolaridad) podemos pensar que no nos entienden, eso nos puede desanimar y hacer sentir incomprendidos. Pero así podemos sacar provecho a lo que podemos aprender de los demás, lograremos transformar en beneficios esas limitaciones.

A mejor comunicación, mejores relaciones, lo primero en la comunicación es atreverse a hablar con los demás, perder el miedo a expresar nuestros sentimientos, experiencias, sensaciones; para eso es importante:

- Hablar de manera clara y sencilla.
- Ver a los ojos de la otra persona y demostrarle que se quiere la comunicación con ella.
- Conciliar lo que expresamos con nuestros gestos, con lo que decimos con palabras.
- Escuchar con todos nuestros sentidos.
- No juzgar ni afectar la comunicación de otros, mediante la burla o la ridiculización.
- No tratar de demostrar lo que no se es o no se sabe.

C. RELACIONES INTERPERSONALES EN EL ENTORNO SOCIAL.

En una sociedad cada vez más cambiante, acelerada y despersonalizada, el encuentro con el otro y, por extensión, el encuentro de uno mismo a través del otro no es tarea fácil. Sin embargo, esta dimensión interpersonal es un factor común en los múltiples modelos de madurez psicológica

propuestos por diferentes autores. Carpenter, desde su modelo de Competencia Relacional, hace alusión a la sensibilidad emocional y la empatía; Smith destaca la importancia de la capacidad de relación estrecha con otros; Allport establece como criterios de madurez personal la relación emocional con otras personas, auto objetivación, conocimiento de sí mismo y sentido del humor, entre otros; y Heath, desde una perspectiva dimensional evolutiva, hace referencia al alocentrismo como una de las características fundamentales.

Las relaciones interpersonales constituyen, pues, un aspecto básico en nuestras vidas, funcionando no sólo como un medio para alcanzar determinados objetivos sino como un fin en sí mismo (Monjas 1999)¹¹. Por tanto, la primera conclusión a la que podemos llegar es que la promoción de las relaciones interpersonales no es una tarea optativa o que pueda dejarse al azar.

Desde el campo psicoeducativo estamos viviendo un interés creciente por la llamada educación emocional. Autores como Gardner (1995)¹² a través de las Inteligencias Múltiples y, más recientemente, Goleman (1996)¹³ con su concepto de Inteligencia Emocional, han inclinado sensiblemente la balanza ante los aspectos emocionales del individuo. La extensa obra de estos y otros autores (Pelechano 1984, Mayer, Caruso y Salovey 1999)¹⁴ afirman con rotundidad que el éxito personal ya no depende tanto de nivel de inteligencia lógico-matemática como de las habilidades que el sujeto tenga para manejar contextos interpersonales.

¹¹MONJAS, María Inés. (1999). Las habilidades sociales y la asertividad como factores en las relaciones interpersonales. Editorial. Alianza universidad. Barcelona.

¹²GARDNER, Howard. (1995). Inteligencias múltiples. La teoría en la práctica sexta edición. Editorial Piados España.

¹³GOLEMAN, Daniel.(1997). La inteligencia emocional. Editorial Bantam Books. Filadelfia.

¹⁴PELECHANO, Víctor. (1984). MAYER, CARUSO Y SALOVEY. (1999). Habilidades interpersonales. Editorial. Alianza. Valencia.

Si esto es así, y parece serlo a la luz de los datos tanto empíricos como fenomenológicos, la consecuencia es clara: hemos de educar a las futuras generaciones en habilidades como la empatía, la resolución de conflictos interpersonales, el manejo de sus sentimientos y emociones, el control de la ansiedad, la toma de perspectiva y estrategias comunicativas, ya que les estaremos preparando para el éxito, entendido éste como un elemento que contribuye a una mayor calidad de vida.

Según Bisquerra (1999)¹⁵ la educación emocional tiene como objetivo último potenciar el bienestar social y personal, a través de un proceso educativo continuo y permanente que aúne el crecimiento emocional y el cognitivo, porque ambos son necesarios para el desarrollo de la personalidad integral.

De acuerdo con este autor, la educación emocional facilita actitudes positivas ante la vida, permite el desarrollo de habilidades sociales, estimula la empatía, favorece actitudes y valores para afrontar conflictos, fracasos y frustraciones y, en definitiva, ayuda a saber estar, colaborar y generar climas de bienestar social.

D. INTELIGENCIA INTERPERSONAL Y HABILIDADES SOCIALES:

- ✓ **Dominar las habilidades sociales básicas:** escuchar, saludar, despedirse, dar las gracias, pedir un favor, pedir disculpas, actitud dialogante, etc.
- ✓ **Respeto por los demás:** intención de aceptar y apreciar las diferencias individuales y grupales y valorar los derechos de todas las personas.
- ✓ **Comunicación receptiva:** capacidad para atender a los demás tanto en la comunicación verbal como no verbal para recibir los mensajes con precisión.

- ✓ **Comunicación expresiva:** capacidad para iniciar y mantener conversaciones, expresar los propios sentimientos y pensamientos con claridad, tanto en comunicación verbal como no verbal, y demostrar a los demás que han sido bien comprendidos.
- ✓ **Compartir emociones:** Consciencia de que la estructura y naturaleza de las relaciones vienen en parte definidas por:
 - El grado de inmediatez emocional o sinceridad expresiva.
 - El grado de reciprocidad o simetría en la relación. De esta forma, la intimidad madura viene en parte definida por el compartir emociones sinceras de forma asimétrica.
- ✓ **Comportamiento pro-social y cooperación:** capacidad para aguardar turno; compartir en situaciones diádicas y de grupo; mantener actitudes de amabilidad y respeto a los demás.
- ✓ **Asertividad:** mantener un comportamiento equilibrado, entre la agresividad y la pasividad; esto implica la capacidad para decir "no" claramente y mantenerlo, para evitar situaciones en las cuales uno puede verse presionado, y demorar actuar en situaciones de presión hasta sentirse adecuadamente preparado. Capacidad para defender y expresar los propios derechos, opiniones y sentimientos.

E. CONFLICTOS INTERPERSONALES EN EL AULA

El ámbito del aula surge como un espacio privilegiado para los más variados tipos de conflictos interpersonales. En este sentido, según Barreiro (1999)¹⁶ la nómina de situaciones conflictivas es abundante y variada en el contexto del aula. Podrían agruparse según distintos criterios de clasificación, por ejemplo el grado de gravedad, por tratarse de situaciones con protagonistas individuales o colectivos, por la presencia o ausencia de violencia (verbal o física), por la presencia de actitudes

agresivas dirigidas al docente (o exclusivamente entre pares), por su carácter de permanentes o transitorias, etcétera.

De las situaciones conflictivas surgidas en el aula, citamos los casos más o menos arquetípicos tal como ellos son relatados por profesores y maestros apuntados por Barreiro (1999). Presencia en el aula (sobre todo en el nivel primario o inicial) de un chico (o más de uno) que no se concentra en la tarea, que se encuentra disperso y molesta a los que tiene a su alrededor.

Alumnos con dificultades severas de aprendizaje y de comunicación, que permanecen encerrados en sí mismos y tienen problemas para prestar atención. No hablan prácticamente con nadie, se muestran tímidos y ensimismados. Aunque su conducta no es disruptiva, preocupa al maestro su aislamiento y desconexión, y sus dificultades para llevar adelante la tarea. De alguna manera su actitud resulta perturbadora para el resto, que puede llegar a victimizarlos.

- ★ Grupos de estudiantes (adolescentes, enseñanza media) que no trabajan en el aula y ostentan una actitud agresiva y provocativa, en la que se potencian entre sí, desafiando en ocasiones la autoridad del profesor. Pueden humillar a quienes dan respuestas acertadas o presentan cierto grado de compromiso con la tarea. Adoptan, en general, actitudes amenazantes. Puede suceder que alguno de estos chicos tome la iniciativa y sea indicado como el “líder negativo”.
- ★ Muchas veces puede ocurrir también que haya dos o tres compañeros que pelean continuamente entre sí, se agreden y discriminan con rótulos, y pueden llegar a agredirse físicamente o tener actitudes destructivas sobre objetos de su respectiva pertenencia. Esto puede darse tanto en el nivel inicial como en el primario o el medio.

- ★ Grupos apáticos, que no demuestran interés ni entusiasmo alguno por la tarea. No le prestan atención al docente. Permanecen indiferentes, en “su mundo” Aparentemente, no valoran el aprendizaje (primaria y media).
- ★ Pueden aparecer también situaciones más graves (por ejemplo chicos que acuden al colegio con navajas u otros instrumentos que pueden usarse como armas), el surgimiento de actos de vandalismo desde el anonimato. Son muchas las formas en que los conflictos interpersonales o situaciones conflictivas pueden surgir en la dinámica del aula. Comprendemos que los casos apuntado por Barreiro, de alumnos que se encuentran dispersos y molesta a los que tiene a su alrededor y muchas veces arremeten contra sus compañeros verbalmente, y su vez puede llegarse a la violencia física. Todos estos casos tienen características que denotan una agresividad que unida a la falta del auto-control, les hacen actuar de manera desmedida. Por otra parte, los alumnos con dificultades severas de aprendizaje y de comunicación, son fáciles para victimización. O aquellos alumnos que permanecen indiferentes, en “su mundo” y aparentemente, no valoran el aprendizaje; entendemos como casos típicos de alumnos que no desarrollaron bien su emocionalidad y por lo tanto tienen dificultad para interactuar con su entorno.

Los conflictos en general se asocian a algo negativo, visto que carga una serie de valores difíciles de intervenir. Sin embargo autores como Cascón (2000), Ferreira Benedita (2003), Martín y Puig (2002)¹⁷ y otros, nos dice que a través de los conflictos si pueden trabajar en desarrollo de la comunicación, negociación y etc. Son una posibilidad para mejorar la convivencia del grupo y ofrecen una situación ideal para optimizar la institución en su conjunto.

Los conflictos interpersonales en general, no son algo negativo. En la actualidad parece haber una convergencia en lo que dice respecto a considerar los conflictos como una posibilidad para el cambio, para la transformación.

Es bien acertado pensar que si un individuo entra en conflicto con alguien es porque algo pasa, y esto a mi modo de ver es positivo, porque se lleva a la luz un hecho que a lo mejor si no fuera exteriorizado seria callado, ocultado... sin embargo si existe el conflicto interpersonal significa que el sujeto superó las limitaciones de su mundo cerrado y consiguió transponer a través de alguno medio de comunicación su inquietud, ahora llegado a este punto lo que realmente hará la diferencia es la capacidad para resolverlos, transformarlos a través de la vía del diálogo.

¹⁵BISQUERRA (1999)<http://www.ub.edu/grop/catala/wp-content/uploads/2014/03/Orientaci%C3%B3n-psicopedag%C3%B3gica-y-educaci%C3%B3n-emocional.pdf>

¹⁶ BARREIRO(1999)http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/lb/conflictos_interpersonales_en_aula.html

¹⁷CASCÓN (2000), FERREIRA BENEDITA (2003), MARTÍN y PUIG (2002) http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/lb/conflictos_interpersonales_en_aula.html

2.2. ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS.

Las estrategias metodológicas para la enseñanza son secuencias integradas de procedimientos y recursos utilizados por el profesor(a) con el propósito de desarrollar en los estudiantes capacidades para la adquisición, interpretación y procesamiento de la información; y la utilización de estas en la generación de nuevos conocimientos, su aplicación en las diversas áreas en las que se desempeñan la vida diaria para, de este modo, promover aprendizajes significativos. Las estrategias deben ser diseñadas de modo que estimulen a los estudiantes a observar, analizar, opinar, formular hipótesis, buscar soluciones y descubrir el conocimiento por sí mismos.

Actualmente para que una institución educativa pueda ser generadora y socializadora de conocimientos es conveniente que sus estrategias de enseñanza sean continuamente actualizadas, atendiendo a las exigencias y necesidades de la comunidad donde esté ubicada. Existen varias estrategias metodológicas para la enseñanza de aprendizajes, las cuales están desarrolladas con la preocupación de proponer el uso de recursos variados que permitan atender a las necesidades y habilidades de los diferentes estudiantes, además de incidir en aspectos tales como: potenciar una actitud positiva en el alumno(a), despertar la curiosidad del alumno(a) por el tema o contenido a trabajar, compartir conocimiento con los grupos de trabajo, fomentar la iniciativa y la toma de decisiones por parte de los alumnos(a) y fortalecer e incentivar el trabajo en equipo.

Al utilizar estrategias metodológicas innovadoras los estudiantes aumentan su confianza, tornándose más perseverantes y creativos y mejorando su espíritu investigador, proporcionándoles un contexto en el que los conceptos pueden ser aprendidos y las capacidades desarrolladas. Por todo esto, el uso de estrategias metodológicas innovadoras y adecuadas está siendo muy estudiado e investigado por los educadores.

La finalidad de una estrategia metodológica no debe ser la búsqueda de soluciones concretas para algunos problemas particulares sino facilitar el

desarrollo de las capacidades básicas, de los conceptos fundamentales y de las relaciones que pueda ver entre ellos.

Entre las finalidades de las estrategias metodológicas, podemos mencionar: Hacer que el estudiante piense productivamente, desarrollar su razonamiento, enseñarle a enfrentar situaciones nuevas, darle la oportunidad de involucrarse con las aplicaciones de metodologías motivadoras, hacer que las sesiones de aprendizaje sean más interesantes y desafiantes.

2.3. INTELIGENCIA EMOCIONAL.

Así pues, la importancia como objetivo educativo del desarrollo de las habilidades emocionales se evidencia al comprender que la evolución no anticipó lo fácil que era provocar la ira en un atasco y la depresión por un boletín de notas, por ejemplo; o que las emociones sólo nos indican la esencia de la situación problema y movilizan la energía del individuo, pero que las formas de conducta concretas de afrontar la situación tienen que ser aprendidas y socializadas; cuando comprendemos que las habilidades de la inteligencia emocional han de ser enseñadas preferentemente desde la infancia, porque su desarrollo y mantenimiento no son fruto de algún fenómeno espontáneo, sino de la intervención consciente y planificada de los profesores, familia, la escuela, etc.

Finalmente, por su imponente en el éxito y felicidad en la vida incluso más que las capacidades clásicas de la inteligencia, como destaca Goleman con su conocido y polémico test de las golosinas o su importancia en el éxito escolar, tanto social como académico.

Además relacionado con el mundo educativo, se debe hacer referencia a una capacidad emocional muy importante y por lo tanto un objetivo prioritario como es la autoestima, pero desde un planteamiento que puede suscitar la polémica y animar el debate.

En el terreno educativo se ha destacado la importancia dada al cultivo de una autoestima positiva, como fruto de la valoración de las personas significativas para el niño y la niña y de las experiencias de éxito. Cabe destacar en este terreno la aportación de Covington sobre la relación entre esfuerzo, capacidad y logro y el estudio de la evolución de la comprensión infantil de dichas variables, quien destaca la evolución de la importancia relativa que los alumnos dan al esfuerzo y a la capacidad, en beneficio de esta última, en relación a sus resultados académicos las expectativas y problemáticas consecuentes que esto puede generar, sobre todo cuando se duda de la propia capacidad, esto se vive como algo permanente contra lo que nada se puede hacer. Pero el cultivo de la autoestima en hijos/as y alumnos/as ha de basarse en méritos reales y en el sentimiento del desarrollo de la propia capacidad, si no la intervención puede ser contraproducente.

La inteligencia emocional en la infancia.

Como toda conducta, es transmitida de padres a niños, sobre todo a partir de los modelos que el niño se crea. Tras diversos estudios se ha comprobado que los niños son capaces de captar los estados de ánimo de los adultos. En uno de estos se descubrió que los bebés son capaces de experimentar una clase de angustia empática, incluso antes de ser totalmente conscientes de su existencia. Goleman (1996). El conocimiento afectivo está muy relacionado con la madurez general, autonomía y la competencia social del niño.

Desafortunadamente la falta de este conocimiento causa diversas fatalidades, un ejemplo de esto es, la noticia de la matanza de estudiantes a manos de unos compañeros de instituto de ideología pro nazi, con todo su dramatismo y barbaridad no es totalmente nueva, en los últimos años hemos asistido a noticias semejantes, muchas provenientes de Estados Unidos. Hace poco se anunciaba un reportaje sobre el problema de las armas USA y como reclamo, el jefe de policía del distrito de Columbia de Denver, donde está el instituto de la tragedia, comentaba como hace tan sólo unos años un tiroteo era un suceso tan inusual

que despertaba la curiosidad incluso de los conductores de ambulancia que se disputaban acudir al lugar de los hechos, sin embargo hoy en día sólo despierta pesar por lo frecuentes.

¿Qué podemos decir respecto a nuestro país? Se dice, con ánimo de tranquilizar, que este problema no ocurriría en México. Sin embargo, a raíz de estas noticias, algunos docentes han manifestado públicamente su preocupación respecto a la violencia en las escuelas e institutos de nuestro país, así se ha publicado "los profesores somos ahora quienes tenemos miedo". También recientemente hemos conocido un informe sobre la violencia en la escuela denunciando la situación. Unido a estas muestras de violencia muchos especialistas señalan igualmente la proliferación de trastornos depresivos, problemática escolar, en el consumo de alcohol y drogas entre la población infantil y adolescente, con un inicio cada vez más temprano.

Alejándonos un poco del carácter sensacionalista de estas noticias hemos de destacar y comentar otras informaciones igualmente importantes pero menos noticiables. Las investigaciones sobre la incidencia de ciertas patologías disociales en la infancia y adolescencia no evidencian aumento significativo en términos generales. Podemos esperar una mayor incidencia asociada a población y zonas, especialmente urbanas, desfavorecidas y marginadas.

Respecto a los centros educativos, especialmente de secundaria, aún reconociendo la existencia de situaciones graves, especialmente en ciertos contextos, cabe la pena preguntarnos, antes de asegurar que los problemas de violencia se han disparado en términos generales, en qué medida la reciente transformación de estos centros (alargamiento de la educación obligatoria, la supresión del sistema de centros de bachillerato y de formación profesional y un cambio cultural) ha supuesto para los profesionales que en ellos trabajan la toma de contacto con una realidad ya existente pero que no habían tenido que afrontar previamente.

No se trata de negar el problema, pero tampoco conviene perder la perspectiva y más importante aún, nos hemos de preguntar qué podemos hacer o qué se está haciendo ya, de hecho. Podemos leer que en América existe un fuerte movimiento de Educación en Casa, que trata de preservar a los jóvenes de la nefasta influencia de un medio social violento. Pero, más importante aún, podemos destacar que existe una intensa labor de prevención e intervención de la problemática disocial a través de los procesos educativos, incluso podemos afirmar que llevamos ventaja. Estas actuaciones se relacionan directamente en lo que se denomina.

Competencia emocional.

- **Competencia personal:** competencias que determinan el modo en que nos relacionamos con nosotros mismos.
- **Consciencia de uno mismo:** consciencia de nuestros propios estados internos, recursos e intuiciones.
- **Consciencia emocional:** reconocer las propias emociones y sus efectos; el individuo tiene consciencia de las emociones que está sintiendo, sabe conectar con sus sentimientos y de manera adecuada a través de palabras y acciones.
- **Valoración adecuada de uno mismo:** conocer las propias fortalezas y debilidades; los individuos que tienen esta competencia, son capaces de reconocer sus puntos débiles sin mayores frustraciones, buscan aprender a través de las experiencias tanto negativas como positivas.
- **Confianza en uno mismo:** seguridad en la valoración que hacemos sobre nosotros mismos y sobre nuestras capacidades. Las personas dotadas de esta competencia tienen la capacidad de expresar su punto de vista en los momentos de adversidad, esto es así por qué son personas que confían en su propio potencial.
- **Autorregulación:**

Auto-control: capacidad de manejar adecuadamente las emociones y los impulsos conflictivos. Los individuos dotados de esta competencia, tienen la capacidad de controlar las emociones e impulsos conflictivos; saben gobernar de manera adecuada sus sentimientos, impulsos y emociones conflictivas. En momentos críticos y adversos permanecen emocionalmente equilibradas.

Confiabilidad: fidelidad al criterio de sinceridad e integridad; Son personas que velan por la sinceridad, la ética y la integridad, guían sus acciones por estos principios y a través de su conducta honrada obtienen la confianza de los demás;

Integridad: asumir la responsabilidad de nuestra actuación personal. Son personas responsables que asumen sus compromisos, promesas y sus propios objetivos; son organizadas y cumplidoras de su trabajo.

Adaptabilidad: flexibilidad para afrontar los cambios, desafíos y nuevas situaciones. Son personas que se adaptan a los cambios, saben reorganizar sus prioridades y adecuarse a las más diversas circunstancias

Innovación: Sentirse cómodo y abierto ante las nuevas ideas, enfoques e información. Esta habilidad se refiere a la búsqueda de una a nuevas ideas e inspiraciones desde diversas perspectivas. Son auténticos al aportar soluciones y saben asumir los nuevos retos y consecuencias

- **Motivación Las tendencias emocionales que guían o facilitan el logro de nuestros objetivos.**

Motivación de logro: Esforzarse por mejorar o satisfacer un determinado criterio de excelencia. Son personas orientadas hacia el resultado, tienen una motivación muy fuerte para cumplir objetivos; son exigentes en la realización de los cumplidos, no vacilan en afrontar desafíos desafiantes y en asumir riesgos calculados; recaban la información necesaria para reducir la incertidumbre y descubrir formas más adecuadas de llevar a cabo las tareas en que se hallan implicados.

Compromiso: secundar los objetivos de un grupo u organización; Las personas dotadas de esta competencia están dispuestas a sacrificarse en aras

del objetivo superior de la organización; encuentran sentido en su subordinación e a una misión más elevada; recurren a los valores esenciales del grupo para clarificar las alternativas y tomar las decisiones adecuadas; buscan activamente oportunidades para cumplir la misión del grupo.

Iniciativa: prontitud para actuar cuando se presenta la ocasión; Son personas con iniciativas, dispuestas a aprovechar las oportunidades; persiguen los objetivos superando las expectativas de los demás; saltar las rutinas habituales cuando fuera necesario para llevar a cabo un trabajo; transmiten a los demás la perseverancia para emprender sus objetivos;

Optimismo: Persistencia en la consecución de los objetivos a pesar de los obstáculos y los contratiempos. Aunque se presenten situaciones adversas, las personas optimistas operan desde una expectativa de éxito, insisten en conseguir sus objetivos y atribuyen los contratiempos más a las circunstancias que a fallos personales.

- **Competencia social: determinan el modo en que nos relacionamos con los demás.**

Empatía.- Consciencia de los sentimientos, necesidades y preocupaciones ajenas.

Comprensión de los demás: tener la capacidad de captar los sentimientos y los puntos de vista de otras personas e interesarnos activamente por las cosas que les preocupan; son personas atentas a las emociones de los demás y tienen un comportamiento de escucha activa; prestan apoyo a los demás desde sus necesidades y sentimientos.

Orientación hacia el servicio: anticiparse, reconocer y satisfacer las necesidades de los demás; en la empresa tratan de satisfacer con sus servicios o productos; a través de la satisfacción del cliente buscan obtener la "fidelización".

Aprovechamiento de la diversidad: aprovechar las oportunidades que nos brindan diferentes tipos de personas; son personas dotadas de esta competencia respetan y se relacionan bien con los individuos procedentes de

diferentes substratos culturales; comprenden distintas visiones, respetan las diferencias entre los grupos; consideran la diversidad como una oportunidad; afrontan los prejuicios y la intolerancia;

Consciencia política: Capacidad de darse cuenta de las corrientes emocionales y de las relaciones de poder subyacentes en un grupo; Ser capaces de registrar las corrientes políticas y sociales subyacentes en toda organización. Las personas dotadas de esta competencia advierten con facilidad las relaciones clave del poder; perciben claramente las redes sociales más importantes; comprenden las fuerzas que modelan el punto de vista y las acciones de las personas (en la empresa: clientes, consumidores y competidores); interpretan adecuadamente tanto la realidad externa como la interna de una organización.

- **Habilidades sociales.-** Capacidad para inducir respuestas deseables en los demás.

-Influencia: utilizar tácticas de persuasión eficaces. Las personas dotadas de esta competencia son muy persuasivas; recurren a presentaciones muy precisas para captar la atención de su auditorio; utilizan estrategias indirectas para recabar el consenso y el apoyo de los demás; orquestan adecuadamente los hechos más sobresalientes para exponer más eficazmente sus opiniones.

-Comunicación: emitir mensajes claros y convincentes. Las personas dotadas de esta competencia saben dar y recibir información; captan las señales emocionales; sintonizan con su mensaje; abordan abiertamente las cuestiones difíciles; escuchan bien; buscan la comprensión mutua; no tienen problemas en compartir la información de que disponen; alientan la comunicación sincera; permanecen abiertos tanto a las buenas noticias como a las malas.

-Liderazgo: Inspirar y dirigir a grupos y personas; son personas que tienen la capacidad de articular y estimular el entusiasmo por las perspectivas y los objetivos compartidos; cuando resulta necesario saben tomar decisiones

independientemente de su posición; son capaces de guiar el desempeño de los demás; lideran con el ejemplo

-Catalización del cambio: Iniciar o dirigir los cambios; Las personas dotadas de esta competencia reconocen la necesidad de cambiar y eliminar barreras; desafían el status quo y reconocen la necesidad de cambiar; promueven el cambio y consiguen que otros hagan lo mismo; modelan el cambio de los demás.

-Establecer vínculos: fomentar relaciones instrumentales con los demás. Las personas dotadas de esta competencia cultivan y mantienen amplias redes de relaciones informales; crean relaciones mutuamente provechosas; crean y consolidan la amistad personal con los miembros de su entorno laboral.

-Resolución de conflictos: capacidad de negociar y resolver conflictos. Las personas capaces de manejar los conflictos identifican a las "personas difíciles" y se relacionan con ellas de forma diplomática; manejan las situaciones tensas con tacto; reconocen los posibles conflictos; sacan a la luz los desacuerdos; fomentan la bajada o relajamiento de la tensión; y alientan al debate y a discusión abierta; buscan el modo de llegar a soluciones que satisfagan plenamente a todos los implicados;

-Colaboración y cooperación: ser capaces de trabajar con los demás en la consecución de una meta común. Las personas capaces de implicarse en la consecución de objetivos compartidos equilibran y comparten planes, información y recursos; promueven un clima de amistad y cooperación; buscan y alientan las oportunidades de colaboración.

-Habilidades de equipo: ser capaces de crear la sinergia grupal en la consecución de metas colectivas. Las personas dotadas de esta competencia alientan cualidades grupales como el respeto, la disponibilidad y la cooperación; despiertan la participación y el entusiasmo; consolidan la identidad grupal y el compromiso; cuidan al grupo y su reputación; comparten los méritos.

Otros autores como **Salovey y Sluyter** (1997)¹⁹ apuntan que la competencia emocional está compuesta de cinco dimensiones: cooperación, asertividad, responsabilidad, empatía y autocontrol.

Por su lado **Reuven Bar-On** (1997)²⁰ define la inteligencia emocional como un abanico de capacidades, competencias y habilidades no cognitivas que influyen en la propia habilidad para afrontar con éxito las demandas ambientales y las presiones. **Bar-On** considera que la inteligencia emocional tiene cinco tipos de componentes: componentes intrapersonales, interpersonales, de adaptabilidad, generales del estado afectivo y de gestión del estrés. En la década de los 80, **Bar-On** empezó a trabajar la creación de un instrumento para evaluar la competencia emocional y social basada en el auto-informe.

- **Dentro de los componentes intrapersonales incluye diferentes habilidades como:**
- La consciencia de las propias emociones hace referencia a la habilidad para reconocer los propios sentimientos, diferenciarlos e identificar los elementos que han causado estas emociones.
 1. La asertividad es la habilidad para expresar sentimientos, creencias y pensamientos y defender los propios derechos de forma no destructiva.
 2. La consideración hacia uno mismo es la habilidad para respetar y aceptarse a si mismo aceptando los aspectos positivos y negativos percibidos en uno mismo como posibilidades y limitaciones. Este componente se asocia al sentimiento de seguridad y confianza, al autoconcepto y la autoestima y al sentido de identidad.

¹⁹ Salovey y Sluyter (1997) emotional.intelligence.uma.es/documentos/pdf61modelo_de_mayer_salovey.

²⁰ Reuven Bar-On (1997) https://en.wikipedia.org/wiki/Reuven_Bar-On

3. La autoactualización es la habilidad para percibir el potencial de las propias capacidades. Esta habilidad se relaciona con la capacidad para desarrollar actividades con ilusión y supone el esfuerzo para lograr objetivos a largo plazo.
4. La independencia es la habilidad para autodirigir y auto-controlar los propios pensamientos y acciones y para no tener dependencias emocionales.

Dentro de los componentes interpersonales incluye:

- La empatía es la habilidad para ser consciente, entender y apreciar los sentimientos de los demás.
- La responsabilidad social se refiere a la capacidad para mostrarse cooperativo, aceptar a los otros y desarrollar su rol social contribuyendo de forma constructiva en un grupo social.
- Las relaciones interpersonales se refieren a la habilidad para establecer y mantener de forma mutuamente satisfactoria relaciones que se caracterizan por la intimidad y por dar y recibir afecto. Requiere de la sensibilidad a los otros, el deseo de establecer relaciones y el sentimiento de satisfacción con estas relaciones.
- Dentro de los componentes adaptabilidad incluye la solución de problemas, la evaluación de la realidad y la flexibilidad. La solución de problemas se refiere a la habilidad para identificar y definir los problemas así como para generar e implementar soluciones potencialmente efectivas. La evaluación de la realidad es el análisis de la correspondencia entre lo que se experimenta y las evidencias objetivas que justifican o soportan los sentimientos, percepciones y pensamientos. La flexibilidad es la habilidad para ajustar las propias emociones, pensamientos y conductas a situaciones y condiciones cambiantes.

En los componentes generales del estado afectivo incluye la felicidad y el optimismo:

- La felicidad es la capacidad para sentirse satisfecho con la propia vida, para disfrutar de uno mismo y de los otros.
- El optimismo por su parte es la habilidad para buscar y mirar el lado positivo de la vida y para mantener una actitud positiva incluso en las condiciones adversas.

Entre los componentes de la gestión del estrés incluye:

- La tolerancia al estrés y el control de los impulsos. Se refiere a la capacidad para soportar situaciones adversas y estresantes sin hundirse o sentirse desbordado mediante el afrontamiento activo y positivo del estrés.
- El control de impulsos es la habilidad para resistir o retardar los impulsos o la tentación a actuar y se relaciona con el control de la agresividad y la hostilidad.

Saarni (1997)²¹ preconiza que las respuestas emocionales tienen un significado social. La competencia emocional es inseparable del contexto cultural, presenta dicha competencia como un conjunto de habilidades que están directamente relacionadas a los factores sociales, o sea las creencias y valores ejercen su función en el desarrollo de la competencia emocional.

Recogiendo la propuesta de **Saarni** (2000) presentamos a continuación un conjunto de habilidades que compone la competencia emocional:

- Consciencia del propio estado emocional, incluyendo la posibilidad de estar experimentando emociones múltiples. A nivel de mayor madurez, consciencia de que uno puede no ser consciente de los propios sentimientos debido a intención selectiva y dinámicas inconscientes.

- Habilidad para discernir las habilidades de los demás, en base a claves situacionales y expresivas que tienen un cierto grado cultural para el significado emocional.
- Habilidad para utilizar el vocabulario emocional y términos expresivos habitualmente disponibles en una cultura. A niveles de mayor madurez, la habilidad de captar manifestaciones culturales que relacionan la emoción con los roles sociales.
- Capacidad para implicarse empáticamente en las experiencias emocionales de los demás.
- Habilidad para comprender que el estado emocional interno no necesita corresponderse con la expresión externa, tanto en uno mismo como de los demás. En niveles de mayor madurez, comprensión de que la propia expresión emocional puede impactar en otros, y tener esto en cuenta en la forma de presentarse a sí mismo.
- Habilidad para afrontar emociones negativas mediante la utilización de estrategias de auto-control que regulen la intensidad y duración de tales estados emocionales.
- Consciencia de la estructura y naturaleza de que las relaciones vienen en parte definidas por: el grado de inmediatez emocional o sinceridad expresiva, el grado de reciprocidad o simetría en la relación. De esta forma, la intimidad madura viene en parte definida por compartir emociones sinceras, mientras que una relación padre-hijo puede compartir emociones sinceras de forma asimétrica.
- Capacidad de autoeficacia emocional: el individuo se ve a sí mismo y se siente, por encima de todo, como se quiere sentir. Es decir, la autoeficacia emocional significa que uno acepta su propia experiencia emocional, tanto si es única y excéntrica como si es culturalmente convencional, y esta aceptación está de acuerdo con las creencias del individuo sobre lo que constituyen un balance

emocional deseable. En esencia, uno vive de acuerdo con su <<teoría personal sobre las emociones>> cuando demuestra autoeficacia emocional que está en consonancia con los propios valores morales.

Por otro lado, desde el punto de vista de **Bisquerra (2003)**²² la estructuración de las competencias emocionales se divide en cinco factores y sus respectivas dimensiones. Veamos:

Conciencia emocional:

-Toma de Consciencia de las propias emociones: capacidad para percibir con precisión los propios sentimientos y emociones, identificarlos y etiquetarlos. Esto incluye la posibilidad de estar experimentando emociones múltiples. A niveles de mayor madurez, Consciencia de que uno puede no ser consciente de los sentimientos debido a inatención selectiva o dinámicas inconscientes;

-Dar nombre a las propias emociones: Habilidad para utilizar el vocabulario emocional y los términos expresivos habitualmente disponibles en una cultura para etiquetar las propias emociones

-Comprensión de las emociones de los demás: capacidad para percibir con precisión las emociones y perspectivas de los demás. Saber servirse de las claves situacionales y expresivas (comunicación verbal y no verbal) que tienen un cierto grado de consenso cultural para el significado emocional. Capacidad para implicarse empáticamente en las experiencias emocionales de los demás.

Regulación de las emociones:

-Tomar Consciencia de la interacción entre emoción, cognición y comportamiento: los estados emocionales inciden en el comportamiento y éstos en la emoción; ambos pueden regularse por la cognición (razonamiento, Consciencia).

-Expresión emocional: Capacidad para expresar las emociones de forma apropiada.

Habilidad para comprender que el estado interno no necesita corresponder con la expresión externa, tanto en uno mismo como en los demás. En niveles de mayor madurez, comprensión de que la propia expresión emocional puede impactar en otros, y tener esto en cuenta en la forma de presentarse a sí mismo.

-Capacidad para la regulación emocional: los propios sentimientos y emociones deben ser regulados. Esto incluye auto-control de la impulsividad (ira, violencia, comportamientos de riesgo) y tolerancia a la frustración para prevenir estados emocionales negativos (estrés, ansiedad, depresión), entre otros aspectos.

-Habilidades de afrontamiento: habilidad para afrontar emociones negativas mediante la utilización de estrategias de autorregulación que mejoren la intensidad y la duración de tales estados emocionales.

-Competencia para auto-generar emociones positivas: capacidad para experimentar de forma voluntaria y consciente emociones positivas (alegría, amor, humor, fluir) y disfrutar de la vida. Capacidad para auto-gestionar su propio bienestar para una mejor calidad de vida.

²² Saarni (1997) emotional.intelligence.uma.es/documentos/saarni.

²³ Bisquerra (2003) revistas.um.es › Inicio › Vol. 21, Núm. 1 (2003) › Bisquerra Alzina

Autonomía personal:

-**Autoestima:** tener una imagen positiva de sí mismo, estar satisfecho de sí mismo; mantener buenas relaciones consigo mismo

-**Actitud positiva:** capacidad para automotivarse y tener una actitud positiva ante la vida. Sentido constructivo del yo (self) y de la sociedad; sentirse optimista y potente (empowered) al afrontar los retos diarios; intención de ser bueno, justo, caritativo y compasivo;

-**Responsabilidad:** intención de implicarse en comportamientos seguros, saludables y éticos. Asumir la responsabilidad en la toma de decisiones.

-**Análisis críticos de normas sociales:** capacidad para evaluar críticamente los mensajes sociales, culturales y de los más media, relativos a normas sociales y comportamientos personales;

-**Buscar ayuda y recursos:** capacidad para identificar la necesidad de apoyo y asistencia y saber acceder a los recursos disponibles apropiados.

-**Auto-eficacia emocional:** capacidad de auto-eficacia emocional: el individuo se ve a sí mismo que se siente como se quiere sentir. Es decir, la auto-eficacia emocional significa que uno acepta su propia experiencia emocional, tanto si es única y excéntrica como si es culturalmente convencional, y esta aceptación está de acuerdo con las creencias del individuo sobre lo que constituye un balance emocional deseable. En esencia, uno vive de acuerdo con su teoría personal sobre las emociones" cuando demuestra auto-eficacia emocional que está en consonancia con los propios valores morales.

2.4. TEORÍA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL DE DANIEL GOLEMAN

La vida de Daniel Goleman comienza el 7 de marzo de 1947 en Stockton California, en la ola de los “baby boomers”, es decir en la época de la posguerra, por lo que debió ser concebido a la vuelta de la Segunda Guerra Mundial y según entrevistas hechas a Goleman dice haber sido concebido el seis de junio de 1945 en Europa. Hijo de padres catedráticos de universidad, su padre enseñando literatura en lo que hoy es San Joaquín Delta College, el cual tiene una biblioteca que lleva su nombre, mientras que su madre enseñaba en el departamento de Sociología de lo que hoy es la Universidad del Pacífico.

Al ingresar a la secundaria se convirtió en presidente de su escuela recibiendo tiempo después una beca para el Liderazgo de la Fundación Alfred P. Sloan Scholar para asistir al Amherst College, aprovechando el entonces un nuevo programa de Amherst Académico Independiente, un lugar que él dice nunca haber visto en la lejana Nueva Inglaterra.

Posteriormente se traslada a la Universidad de Berkeley en California para su primer año y parte del último año, contando y conviviendo con varios profesores notables, incluyendo un seminario de posgrado con Erving Goffman, un brillante sociólogo en los rituales de la interacción social. Volviendo a Amherst para graduarse con distinción de Magna Cum Laude, en donde escribió un artículo titulado honores en la salud mental en la perspectiva histórica, antropológica y social.

La fundación Ford fue generosa dándole una beca para Harvard, llamada Ford Fellow ahí decide inscribirse al programa de psicología clínica, en lo que entonces era el departamento de Relaciones Sociales el cual incluía antropología, sociología y psicología, debido a que se sintió atraído con la idea de estudiar la mente humana desde una perspectiva interdisciplinaria.

Goleman también menciona como su principal mentor a David C. McClelland, quien ha sido conocido por su teoría de la unidad. Justo en el momento en que se hallaba colaborando con McClelland es que él presencia, como su mentor se hallaba desarrollando y defendiendo los métodos de evaluación de inventarios, sin pensar que esto se convertiría más adelante en el cuerpo de su carrera.

En seguida con la ayuda de McClelland y una beca de Harvard se le presenta la oportunidad de realizar un viaje pre-doctoral para estudiar en la India, donde él comenta haber enfocado su atención en los sistemas antiguos de la psicología y las prácticas que acompañan la meditación de las religiones de Asia.

En palabras propias de Goleman en una entrevista indica “Yo había sido un meditador desde mi primer año en Berkeley, y me sentí intrigado por las teorías de la búsqueda de la mente y su desarrollo que todavía se encuentran en uso activo después de dos mil años o más y que nunca se habían mencionado en ningún curso de psicología que he tomado”. Por esto debemos suponer que la motivación de la investigación doctoral que realizó sobre la meditación como una intervención en la excitación del estrés al regresar a Harvard surge en este viaje. Recibiendo al final de esta universidad una maestría y un doctorado en desarrollo clínico de la psicología y de la personalidad. Luego recibió otra beca post-doctoral del Social Science Research Council para regresar a Asia para que así pudiera continuar con sus estudios sobre las psicologías antiguas, por ello pudo pasar más tiempo haciendo investigaciones en la India y Sri Lanka, una república democrática socialista de Asia. Escribiendo a continuación lo que se convirtió en su primer libro, llamado ahora La mente meditativa, en el que plasmó resumidamente toda su investigación sobre la meditación.

Al fin terminado su libro regresa a la universidad de Harvard como profesor visitante en la década de 1970, impartiendo la enseñanza de un curso acerca de la psicología de la conciencia, aparentemente considerado en ese entonces un tema de gran interés, puesto que el número de inscritos obligó a la institución a cambiar la pequeña habitación asignada de madera a una de las salas de conferencia más grande del campus.

Con el tiempo Goleman afirma: que gracias a la recomendación de McClelland le ofrecieron un trabajo en Psicología Hoy, una revista sin mucho peso de esa época, sin embargo en seguida una importante revista, dirigida por el editor George T. Harris hizo temblar de manera imprevista su carrera cuando en realidad él había creído que sería profesor universitarios al igual que lo habían sido sus padres, pues escribir era una opción diferente en la que se podía desenvolver pero no se había puesto a pensar detenidamente, ya presentándose la ocasión acepto sintiéndose fascinado con la idea, convirtiéndose el periodismo en la guía que marco el rumbo del resto de su carrera.

Ya en 1984 es reclutado por el New York Times para estar a cargo de la psicología y otros campos relacionados, redactando así artículos relacionadas con la psicología, con las funciones del cerebro y las ciencias del comportamiento, por los cuales comienza darse a conocer, durante los doce años que fue parte de del equipo de escritores de este periódico; este trabajo le mereció ser nominado en dos ocasiones para obtener el premio Pulitzer. En esta experiencia Goleman resalta haber tenido un buen aprendizaje al igual que una buena experiencia sobre periodismo científico de los editores y colegas con los que laboró, puesto que se destacaban en escritos de ciencia y conllevaban un agradable ambiente, siendo este accesible notoriamente. Pese a todo esto no se encontraba tan a gusto como él quisiera ya que sentía deseos de escribir acerca de las ideas con un mayor impacto que el que tenía permitido, alejando su visión, en

direcciones que no todo el tiempo iban de acuerdo con lo que el Times veía como noticias.

Es entonces que descubre que podía emprender una nueva investigación acerca de las emociones y el cerebro, debido a los pequeños pedazos y piezas que se habían proporcionado en los últimos años para esa época. Así con todo esto se inspira e inicia su libro titulado Inteligencia emocional, reflejando ser un éxito.

Inmediatamente recibe demasiadas invitaciones para dar conferencias, por lo que participa activamente impartiendo seminarios y conferencias para gente de negocios, grupos profesionales y universitarios, dándose cuenta de lo mucho que le gusta enseñarles a los jóvenes, viéndose reducido su tiempo para escribir en el Times así que finalmente deja su participación.

Al ver reducido su tiempo debido a que mientras el tiempo transcurría cada vez se enfocaba más a escribir su libro llamado “Inteligencia emocional” en el que Goleman afirma que el trabajo en las emociones humanas, tales como la timidez, la autodisciplina, la persistencia y la empatía, poseen una relevancia mayor que el índice de inteligencia.

Señala que en nuestras vidas no hacemos caso de la importancia del desarrollo de la inteligencia emocional en nuestro propio detrimento; además afirma que a los niños se les puede y debe enseñar estas capacidades. Su libro es editado y dado a conocer en , manteniéndose durante un año y medio en la lista de los libros más vendidos, traducido a cerca de treinta idiomas, vendiendo aproximadamente más de cinco millones de ejemplares, siendo nominado al best seller mundial. En 1990 realiza una ronda sobre el tema de la salud y las emociones, haciendo un libro sobre esto que llevaba por nombre “Las emociones saludables editado”.

Con el tiempo se plantea una idea en la mente que consistía en que las escuelas debían enseñar alfabetización emocional junto con una regularización de las materias académicas, así que promueve esta idea con un grupo que incluye Eileen Growald y Tim Shriver. Ya en 1993 se vuelve co-fundador del Collaborative for Social and Emotional Learning (Programa de Colaboración para el Aprendizaje Social y Emocional) que se encontraba a cargo Roger Weissberg, ubicándose en el Centro de Estudios Infantiles de la Universidad de Yale, teniendo este como objetivo primordial de ayudar a las escuelas para que introdujeran cursos de conocimiento emocional. Gracias a estos aportes, es que millares de escuelas alrededor del mundo fueron comenzando a poner tales programas en ejecución.

Luego se reubica en la Universidad de Illinois en Chicago con Roger donde continuo con su labor, asumiendo como misión el ayudar a las escuelas a introducir cursos de la educación emocional, para así poder adquirir la experiencia de liderar con sensibilidad y eficacia en una edad temprana.

Ante este suceso Goleman se atreve a decir que “La colaboración ha catalizado el movimiento SEL, para que los programas en estas habilidades para la vida son ahora comunes en miles de escuelas de todo el mundo”, esto quiere decir que los conocimientos sobre la inteligencia emocional fueron introducidos en las escuelas teniendo un impacto importante, puesto que investigaciones realizadas con posterioridad arrojaron resultados que afirmaban que la reducción de riesgos sobre conductas en los adolescentes como la violencia, el abuso de sustancias y los embarazos no deseados, al mismo tiempo que los niños adoptaron un mejor comportamiento y mostraron más positivismo sobre el aprendizaje, en consecuencia el desempeño aumentó en promedio de 12% a 15%.

Es ya en 1995 cuando al fin termina y publica su libro Inteligencia emocional en el cuál habla todo acerca de lo que es la inteligencia

emocional definiéndola como una capacidad para reconocer sentimientos propios y ajenos, y la habilidad para manejarlos. Goleman comenta en su libro que la inteligencia emocional se organiza en cinco capacidades, que es la de conocer las emociones y sentimientos propios, manejarlos, reconocerlos, crear la propia motivación, y gestionar las relaciones.

Es en este momento que se vuelve una persona reconocida y admirada por transmitir sus conocimientos, reunir el de muchos otros autores y plasmarlos en su libro en un lenguaje sencillo y entendible para cualquier público, pues el tema ya se había mencionado en fechas anteriores sin embargo no lo dieron a conocer en un lenguaje común.

El reconocimiento que las instituciones, las personas que compraron su libro así como los personajes con los que trabajó Goleman durante esta etapa de su vida hicieron evidente su éxito ya que se debió al gran interés con el que él expuso el tema a pesar de que era retomado de otros autores, pero no con el nombre que él le asigna en su libro.

Asombrosamente más tarde debido a la famosa difusión de su libro sobre la inteligencia emocional que llamo la atención de la comunidad empresarial impulsando a Goleman a escribir “Trabajar con Inteligencia Emocional” logrando su publicación en 1998, aquí es cuando vuelve a retomar investigaciones generadas por McClelland, que en ese entonces se convirtieron en algo común en la mayoría de las organizaciones. Esto le permitió realizar encuestas sobre estudios de las competencias ya hechos en varias empresas por destacados intérpretes de forma independiente en una amplia gama de organizaciones como ejemplo podemos mencionar la ejecutada en PepsiCo para el Gobierno Federal de los Estados Unidos. Este trabajo llevo a Goleman a escribir un artículo en la revista Harvard Business Review titulado “¿Que hacer a un líder?”, convirtiéndose en la reimpresión más solicitada por el tema que planteaba, pues era

considerado un indicador del entusiasmo entre los del mundo de la organización.

Mientras Goleman se sumergía en la investigación del desempeño del trabajo más se acercaba a la conclusión de que con demasiada frecuencia la calidad de los datos en los que las decisiones de la gente de negocios en la gente que laboraba para ellos no eran tomadas de una manera adecuada. Es en ese período que se convierte en el cofundador del Consorcio de Investigación sobre Inteligencia Emocional en las Organizaciones, dirigiéndolo en junto con Cary Cherniss del Programa de Posgrado en Psicología Aplicada y profesional de Rutgers.

El consorcio de acuerdo con Goleman “tenía como misión catalizar investigación sobre la contribución de la inteligencia emocional a la eficacia del lugar de trabajo”, entendiendo que como objetivo principal el consorcio pretendía ayudar a aumentar la productividad de los trabajadores incrementando su eficiencia en los diferentes puestos dentro de las empresas, todo esto claro a través de los conocimientos sobre la inteligencia emocional.

Es en este momento es cuando descubre en con Richard Boyatzis, quien había sido compañero de estudios de posgrado de McClelland y actualmente en la escuela de negocios de la Case Western, el papel que jugaba la inteligencia emocional en el liderazgo sobre todo porque favorecía a la confidencialidad. Inicia a escribir un nuevo libro titulado “Primal Leadership: Aprender a plomo con problemas emocionales Inteligencia”, donde relaciona el liderazgo con la inteligencia emocional.

Al transcurrir el tiempo sigue escribiendo en una casa en las colinas de Massachusetts donde vivía con su esposa Tara y sus dos hijos de un matrimonio anterior. En varias entrevistas Goleman confirma una buena relación con su esposa y comenta que en su tiempo libre suele asistir a retiros de meditación o viajar a lugares que sean tanto del agrado de su

esposa como de él para alimentar sus vida, en estos viajes es muy común que los nietos acompañen pues para Goleman es importante dedicarles tiempo jugando con ellos. Un pasatiempo más en la vida de Goleman es compartir una conversación con un amigo de manera profesional o no.

Más adelante escribe un nuevo libro sobre inteligencia emocional nombrándolo “Inteligencia Social” donde dice “La vitalidad surge del contacto humano enorme, especialmente de las conexiones de amor. Esto hace que la gente que nos importa más un elixir de la clase, una fuente de constante renovación de energía. El intercambio neuronal entre un abuelo y un niño pequeño, entre amantes o una pareja satisfecha, o entre buenos amigos, tiene virtudes palpables”.

Goleman¹⁸ definió como **Inteligencia Emocional**. Esta puede dividirse en dos áreas:

- **Inteligencia Intra-personal:** Capacidad de formar un modelo realista y preciso de uno mismo, teniendo acceso a los propios sentimientos, y usarlos como guías en la conducta.
- **Inteligencia Inter-personal:** Capacidad de comprender a los demás; qué los motiva, cómo operan, cómo relacionarse adecuadamente. Capacidad de reconocer y reaccionar ante el humor, el temperamento y las emociones de los otros

Según **GOLEMAN**²⁴, en su libro la inteligencia emocional resalta la importancia de estimular las relaciones interpersonales y los beneficios que tiene desarrollarla desde la infancia.

La inteligencia interpersonal se basa en el desarrollo de dos grandes tipos de capacidades, la empatía y la capacidad de manejar las relaciones interpersonales.

Las relaciones interpersonales permiten comprender a los demás y comunicarse con ellos, teniendo en cuenta sus diferentes estados de ánimo,

temperamentos, motivaciones y habilidades. Incluye la capacidad para establecer y mantener relaciones sociales asumiendo diversos roles dentro de grupos, ya sea como un miembro más o como líder.

A partir de mediados de los noventa, la inteligencia emocional es un tema de interés general por parte de la sociedad, de tal forma que empiezan a aparecer artículos (primero en revistas de divulgación y después en las científicas) y libros sobre el tema. Para Goleman, la inteligencia emocional consiste en:

- 1). Conocer las propias emociones:** El principio de Sócrates "conócete a ti mismo" se refiere a esta pieza clave de la inteligencia emocional: tener conciencia de las propias emociones; reconocer un sentimiento en el momento en que ocurre. Una incapacidad en este sentido nos deja a merced de las emociones incontroladas.
- 2). Manejar las emociones:** La habilidad para manejar los propios sentimientos a fin de que se expresen de forma apropiada se fundamenta en la toma de conciencia de las propias emociones. La habilidad para suavizar expresiones de ira, furia o irritabilidad es fundamental en las relaciones interpersonales.
- 3). Motivarse a sí mismo:** Una emoción tiende a impulsar hacia una acción. Por eso, emoción y motivación están íntimamente interrelacionados. Encaminar las emociones, y la motivación consecuente, hacia el logro de objetivos es esencial para prestar atención, automotivarse, manejarse y realizar actividades creativas. El autocontrol emocional conlleva a demorar gratificaciones y dominar la impulsividad, lo cual suele estar presente en el logro de muchos objetivos. Las personas que poseen estas habilidades tienden a ser más productivas y efectivas en las actividades que emprenden.
- 4). Reconocer las emociones de los demás:** Un don de gentes fundamental es la empatía, la cual se basa en el conocimiento de las propias emociones. La empatía es la base del altruismo. Las personas empáticas

sintonizan mejor con las sutiles señales que indican lo que los demás necesitan o desean. Esto las hace apropiadas para las profesiones de la ayuda y servicios en sentido amplio (profesores, orientadores, pedagogos, psicólogos, psicopedagogos, médicos, abogados, expertos en ventas, etc.).

- 5). Establecer relaciones:** El arte de establecer buenas relaciones con los demás es, en gran medida, la habilidad de manejar las emociones de los demás. La competencia social y las habilidades que conlleva, son la base del liderazgo, popularidad y eficiencia interpersonal. Las personas que dominan estas habilidades sociales son capaces de interactuar de forma suave y efectiva con los demás.

²⁴GOLEMAN, Daniel. (2004) Inteligencia Emocional. Editor, Javier Vergara Argentina

A. APORTACIONES Y TRASCENDENCIA.

El tema de la inteligencia emocional fue cuestionado por primera vez en la segunda mitad de los noventa del siglo XX, sin embargo hay autores que mencionan que el tema se había tratado ya en décadas anteriores aunque no a profundidad, ni definido con tal nombre.

antecedente importante y cercano a la inteligencia emocional sin ser sin contar aun con una definición fue la constitución de la teoría de las inteligencias, propuesta por el doctor **Howard Gardner**, de la universidad de Harvard diciendo que “las personas tenemos siete tipos de inteligencia que nos relacionan con el mundo, siendo estas la lingüística, la lógica, la musical, la visual-espacial, la Kinestésica, la interpersonal y la intrapersonal” y en 1990 dos psicólogos norteamericanos, el Dr. Peter Salovey y el Dr. John Mayer comenzaron con la difusión del tema sin pensar que este tendría éxito y llegaría a ser famoso esto gracias al investigador y periodista Goleman quien lo desarrolla y transmite por completo en sus obras a todo el mundo en 1995.

El concepto de inteligencia emocional fue definido por primera vez según el doctor Hendrie Weinsinger (2009)²⁵ por el psicólogo Edward Thorndike en 1920 definiéndola como “la habilidad para comprender y dirigir a los hombres y mujeres, muchachos y muchachas, y actuar sabiamente en las relaciones humanas”.

²⁵ Hendrie Weinsinger (2009) www.redalyc.org/articulo.oa?id=90910213

Las aportaciones de Daniel Goleman inician cuando se convierte en fundador de los servicios de la inteligencia emocional y del programa de colaboración para el aprendizaje social y emocional para la Universidad Yale, posteriormente continua con sus contribuciones plasmando sus juicios en sus once libros publicados durante los últimos doce años, defendiendo en sus obras la teoría de que las emociones humanas, tienen más importancia que el coeficiente intelectual, aunque para varias personas esto este planteamiento no era aceptable ya que la costumbre hacia que las personas se evocaban siempre a la capacidad de los trabajadores.

Dentro de los estudios reunidos y hechos por Goleman sobre aportaciones hechas de inteligencia emocional durante una década, podemos destacar la que hizo relacionada con la administración en su libro Inteligencia Emocional en el Trabajo donde Goleman desarrolla el argumento de que “las habilidades no-cognitivas pueden importar tanto como el IQ para el éxito en un lugar de trabajo” con esto se puede entender que hay que tener un equilibrio también con nuestras emociones para poder tener progreso en nuestro trabajo debido a que todo acerca de nuestras habilidades así como nuestro carácter y capacidad de dominarlo forma parte de nuestro perfil de trabajo, ya que con él se puede saber el comportamiento que aplicamos en el momento de trabajar. La principal intención de Goleman al expresar los resultados de los estudios de la conducta y procesamiento de las emociones de manera clara y sencilla fue hacerlos entendibles al público en general.

Porque la manera como menciona Goleman en su libro Inteligencia emocional es importante desde épocas antiguas por ello como primer cita en su libro menciona unas palabras de Aristóteles que dicen que “Cualquiera puede enfadarse, eso es algo muy sencillo. Pero enfadarse con la persona adecuada, en el grado exacto, en el momento oportuno. Con el propósito justo y del modo correcto, eso ciertamente, no resulta tan sencillo”, y

ciertamente esto es una gran realidad que todos afrontamos ya que la vida en las zonas urbanas es tan rápida que no nos detenemos a pensar o meditar y los impulsos nos ganan en la mayoría de las ocasiones.

También es muy cierto que la tecnología ha ayudado, como Goleman lo indica, a descubrir que las emociones son importantes para poder relacionarnos en todos los ámbitos de nuestra vida pero sobre todo en el laboral ya que trabajar en equipo cada vez es más esencial y necesario en las grandes y exitosas empresas es este el motivo, por el que cada vez en más escuelas se imparten materias en las que se incluya éste tema e incluso en algunas universidades el nombre de la materia es Inteligencia emocional, para que el desempeño y desarrollo de los futuros profesionistas sea el mejor posible.

De acuerdo a aseveraciones aportadas por Goleman la genética del coeficiente intelectual se puede modificar si bien algunas habilidades del conjunto que conforman la inteligencia emocional como autocontrol, entusiasmo, perseverancia y la capacidad para motivarse a uno mismo, enseñándolas a los niños, brindándoles la oportunidad de sacar el mejor provecho al potencial intelectual que cada persona posee conforme a la genética heredada.

Goleman pretende transmitir a través de su libro como dotar la de inteligencia a la emoción para utilizarla de forma positiva de manera que nos ayude en lugar de perjudicarnos, proporcionándonos de una mejor comprensión de nosotros y de los individuos que nos rodean, al igual que lograr el entendimiento de las diferentes estructuras cerebrales que gobiernan nuestras iras, temores, pasiones y alegrías.

Es de vital importancia que las personas sean cuidadosas en las etapas mencionadas para mantener encarriladas sus vidas. Las etapas en las que es más oportuno moldear nuestras capacidades acerca de la

Inteligencia emocional, para que nos convirtamos en personas aptas o ineptas, es en la infancia y la adolescencia, constituyen una auténtica oportunidad para asimilar los hábitos emocionales fundamentales que gobernarán el resto de nuestras vidas afectando todos los aspectos de ella, según las contribuciones plasmadas en el libro de Goleman.

En el modelo estudiado por Goleman lo que significa ser inteligente “otorga a las emociones un papel central en el conjunto de aptitudes necesarias para vivir”. Tales aptitudes en nuestras vidas podrían ayudarnos a cuidar las relaciones que mas apreciamos o destruirlas si por lo contrario están ausentes, el poderlas manejar puede llegar a ser una pauta significativa para alcanzar el éxito laboral.

Dentro de sus aportaciones Goleman hace la aseveración de que “las emociones han sido sabias referencias a lo largo del proceso evolutivo, las nuevas realidades que nos presenta la civilización moderna surgen a una velocidad tal que deja atrás al lento paso de la evolución.

Goleman asegura en su libro que las primeras leyes y códigos éticos -el código de Hammurabi, los diez mandamientos del Antiguo Testamento o los edictos del emperador Ashoka— deben considerarse como intentos de refrenar, someter y domesticar la vida emocional puesto que, como ya explicaba Freud en El malestar de la cultura, la sociedad se ha visto obligada a imponer normas externas destinadas a contener la desbordante marea de los excesos emocionales que brotan del interior del individuo”, como nos podemos dar cuenta las emociones han formado parte de nosotros desde hace mucho tiempo, casi un millón de años, pero también se puede ver que se nos ha intentando reprimir pues el control que el gobierno tiene sobre sus ciudadanos es evidente, aunque hay circunstancias que causan que la fuerza de nuestra naturaleza le gane a la razón debido a la estructura de nuestra

mentalidad formada durante el largo recorrido de todas y cada una de las distintas etapas de nuestra vida que hemos tenido que afrontar.

Por lo visto las emociones han sido parte de lentas y meditadas fuerzas evolutivas que han ido moldeando el diseño biológico de los circuitos nerviosos emocionales básicos, esto ha causado un bien o un mal en las reacciones ante cualquier encuentro interpersonal, siendo esto consecuencia de nuestros ancestros que nos han heredado una tendencia. Por ello debemos aprender a lidiar con lo que nos ha dejado la genética afrontándonos a los retos que nos impone el mundo actual y moderno.

Nuestra capacidad para poder sobrellevar depende de la manera en que hayamos modelado nuestras aptitudes y habilidades que forman nuestra inteligencia emocional, por lo que los padres deberán cuidar la formación adecuada para que su vida futura no tenga que caer en adicciones y sobrellevar los retos que la durante el trayecto de su vida personal y laboral tendrá que confrontar, sobre todo en las aéreas urbanas donde las personas viven la vida de prisa pareciera que solo medio viven o mejor dicho sobreviven pues luchan para sobrevivir.

Gracias a estudios recopilados por Goleman nos podemos percatar que hay investigadores que han descubierto mas detalles fisiológicos de cómo cada emoción genera una respuesta distintas generadas por la reacción que ocurre en el cuerpo haciendo que la sangre fluya en distintas direcciones impulsando al cuerpo a responder con ira, miedo, felicidad, amor, sorpresa, disgusto y tristeza. En tales estudios Goleman contribuye diciendo en su conclusión que las emociones generan respuestas sin embargo las podemos controlar con la razón.

Las tendencias biológicas de acuerdo con Goleman también que ver con la cultura de los distintos países, ya que debido a los variados rituales inculcados las generaciones pasadas se nos ha obligado a seguir un código

de comportamiento reprimiendo o aflorando nuestras emociones en ocasiones por dolor o por alegría, pues por ejemplo en México es común celebrar a los muertos es motivo de alegría por recordar a los seres queridos y no se debe mostrar llanto, puesto que no es común.

La evolución del cerebro se considera como un elemento más que ha contribuido al comportamiento emocional ya que varios estudios realizados han confirmado que el cerebro primitivo de hombre no tenía la capacidad de pensar y aprender al mismo tiempo por lo tanto mucho menos controlar los instintos y las emociones. En el apartado siguiendo se expondrán la aceptación o rechazo de las aportaciones de Goleman, donde algunos autores con diferentes posturas apoyan o critican a nuestro gurú.

B. POSTURAS A FAVOR Y EN CONTRA.

Como es muy bien sabido cualquier tema desconocido o simplemente, cualquier tema que represente complejidad para el ser humano contemporáneo al momento en que este lo pone en práctica dentro de sí existirá la existencia de muchos cuestionamientos y entre ellos estará presente las interrogantes de cómo se verá beneficiado o perjudicado en pocas palabras pensara en los pros y contras constituyentes del tema.

Es por ello que para el entendimiento de la teoría de Goleman es importante tener el conocimiento de lo que la inteligencia emocional implica, ya que no queda exenta a que se cuestione constantemente su funcionalidad y efectividad.

La inteligencia emocional se ve rodeada de muchos aspectos entre ellos están aquellos que defienden la idea de Goleman ya que el fundamenta que el ser que aplique su teoría dentro de su vida cotidiana y profesional será receptor de aspectos positivos que le ayudaran a su desarrollo personal y laboral.

En el aspecto laboral es necesario comprender que si no se cuenta con estabilidad emocional, la calidad y la productividad del trabajo se verán afectadas, puesto que en la actualidad la mayoría de las empresas evalúa todo aquello que puede aportar el trabajador a través de su actitud.

La actitud según Goleman es un factor fundamental para la ejecución de las actividades establecidas por la organización, ya que esta influye en la manera de desempeñarse individual o grupalmente en el trabajo. Una actitud favorable beneficia enormemente el desarrollo y crecimiento profesional de las personas es por ello que las ventajas de la inteligencia emocional influyen en demasía en este contexto, ya que si se trabaja a través de ella, esta ayudara al cumplimiento de las metas y que los resultados laborales sean satisfactorios.

Algunos pros de la inteligencia emocional para el desarrollo profesional de las personas son los siguientes:

- Incrementa la **autoconciencia**.- la autoconciencia representa todo aquello que se usa para distinguir mentalmente las funciones que determinan lo siguiente laboralmente hablando: estar consientes de que se debe de ser responsable con las tareas asignadas, de que la puntualidad en el trabajo es algo muy importante, de que debe haber honestidad ante todo lo que se presente, constancia y lo más importante el esfuerzo presentado al momento de realizar algo.
- Favorece el **equilibrio emocional**.- este equilibrio es integral lo cual ayuda a que el desempeño de la persona se vea beneficiado y así esta pueda realizar sus actividades de la mejor manera y al mismo tiempo ayudara a algo que es realmente importante en la actualidad en el ambiente laboral la relación con los demás.

- Fomenta las **relaciones armoniosas**.- esto es de suma importancia ya que la relación con los compañeros laborales depende de la manera en cómo se dirige y desenvuelve la persona dentro del ambiente laboral
- Potencia el **rendimiento laboral**.- es el punto más importante, ya que depende de este el cómo se realicen las actividades.
- Aumenta la **motivación y el entusiasmo**.- la motivación y el entusiasmo son factores importantes, ya que sin ellos no se tendrán ganas de realizar las cosas o simplemente no se le encontrara sentido a todo aquello que se ejecute.
- Otorga capacidad de **influencia y liderazgo**.- estas habilidades se desarrollaran a través de la inteligencia emocional para beneficiar la manera en cómo se dirigirá a los subordinados; y lo más importante si aun no se cuenta con un puesto de alta jerarquización se podrá competir para ocupar dicho lugar o simplemente ayudara a la persona a mejorar la manera de cómo trabajar en equipo.
- Mejora la **empatía y las habilidades de análisis social**.- el ejercer estos dos aspectos ayudara a la evolución en materia profesional, lo cual elevara la calidad del servicio que se brinda y los resultados que se obtendrán serán verdaderamente satisfactorios.
- Brinda **defensas** para la **reacción positiva a la tensión y al estrés**.- efectivamente la teoría de Goleman ayuda a reducir el estrés y la tensión ante a alguna situación que los genere y así impulsar a la toma de decisiones para la solución de dicho conflicto.
- Aumenta el **bienestar psicológico**.- contar con un bienestar psicológico estable ayudara a la determinación de la persona para realizar su trabajo de la mejor manera posible y al mismo tiempo ayudara a saber administrar su vida profesional sin involucrar su vida personal.
- Facilita una **buena salud**.- si se cuenta con una buena salud el rendimiento de la persona será optimo ante cualquier actividad que tenga que realizar.

La teoría de Daniel Goleman realmente ha traspasado barreras, ya que como se ha comentado fue gracias a él que la Inteligencia emocional ha sido reconocida y retomada por algunos investigadores; los cuales aportan diversos aspectos que enriquecen benéficamente lo propuesto por Goleman, considerándolo como parte de los pros con los que cuenta la Tesis de Inteligencias.

El Dr. Hendrie Weidinger retomó la tesis de Daniel Goleman desarrollando variaciones de la misma y enriqueciéndola a través de su investigación, la cual fue publicada a través del libro “La inteligencia emocional en el trabajo”. Weidinger define a la inteligencia emocional como “el uso inteligente de las emociones: de forma intencional; hacemos que nuestras emociones trabajen para nosotros, utilizándolas con el fin de que nos ayuden a guiar nuestro comportamiento y a pensar de manera que mejoren nuestros resultados” (Goleman, 2005); definición, que sigue fortaleciendo y comprobando la teoría de Daniel Goleman ante lo que implica el uso de nuestras emociones.

Así mismo Hendrie a través de su libro hace énfasis de lo benéfica que es la teoría de Goleman si es aplicada dentro de una organización y como es que en la actualidad puede ayudar a la empresa tomando conciencia y poniendo en práctica lo propuesto por Daniel.

Para Weidinger es de suma importancia que las organizaciones actuales estén verdaderamente conscientes de los beneficios que la teoría de Goleman les proporcionaría si la pusieran en práctica; ya que no simplemente como persona el trabajador deberá de buscar la inteligencia emocional integral, sino que también la empresa se tiene que comprometer a culturizarse; ya que así su ambiente laboral será bueno y obtendrá resultados que ayudaran a que la productividad se eleve.

Para los recursos humanos el autor de “La inteligencia emocional en el trabajo”, les recomienda no ser tan estrictos al momento de aplicar lo propuesto por Goleman, ya que lo único que obtendrán será insatisfacción de sus clientes internos esto, debido a que se desenvolverán en un ambiente laboral estresante y todo será consecuencia de la mala utilización de la técnica de manejo emocional. Como se puede notar la teoría de inteligencia emocional desarrollada por Daniel Goleman es de gran influencia en la actualidad, y cubre la mayoría de las altas expectativas de la sociedad presente lo cual representa un punto más a favor de la misma. En síntesis de lo anterior la inteligencia emocional ayuda a las personas a enfrentar sus responsabilidades tanto de manera personal como profesional; lo cual ayudara a desarrollar y a fortalecer nuevos conocimientos, habilidades y capacidades; y se puede ver ejemplificado en lo siguiente:

- La canalización correcta de las emociones puede ayudar a la persona a demostrar una máxima responsabilidad personal.
- A través de las emociones se ejerce una poderosa influencia sobre el pensamiento, la memoria y la percepción.
- Una persona líder que maneja sus estados de ánimo, entiende el estado de ánimo de sus subordinados.
- El éxito de un hombre o de una empresa está conformado de fracasos, porque experimenta y se arriesga cada día, y cuantas más caídas sufre más rápido avanza; lo cual refiere a la utilización de las defensas brindadas por la inteligencia emocional para reaccionar positivamente ante las tensiones y momentos estresantes.

Dentro del análisis y ejecución de la técnica de inteligencia emocional podemos ver que existen muchos pros que sustentan dicha teoría pero como en todo, también preexisten opiniones negativas acerca de la tesis que propone Goleman, resultado de la falta de conocimiento que se tiene

con respecto a lo que realmente implica la inteligencia emocional y la mala utilización al ponerla en práctica de manera errónea; sumando así un sinnúmero de ideas negativas que se convierten en aspectos en contra de la teoría de inteligencia emocional como por ejemplo:

- Canalizar las emociones incorrectamente es decir, de manera rígida, haciendo de la persona alguien inflexible, lo cual afecta en su vida personal y profesional.
- Hacer que la persona / trabajador se sienta sin la libertad de poder tomar decisiones por si sola(o) (guiarse siempre por las emociones) lo cual causara frustración y estrés en su vida y afectara a su autoestima reflejándose a través de la falta de motivación y la mala realización de sus actividades.
- Al momento de ayudar a una persona a desarrollar su habilidad de liderazgo se puede caer en el error de guiarla hacia el sentir del ego, lo cual evitara que esta sea flexible ante las opiniones de los demás.
- El equilibrio emocional de la persona a través de la utilización errónea de la inteligencia emocional se podrá ver afectado haciendo que la personalidad de la persona comience a entrar en un ambiente de bipolaridad.
- Hacer que su empatía sea inexistente puesto que solo le importaran sus emociones y nunca las de los demás.
- Su salud se verá afectada puesto que la persona podrá caer en depresión y no tendrá ánimos de nada.

Es impactante como es que la inteligencia emocional influye en la persona y como es que puede hacer que esta desarrolle su potencial o hacer que se convierta en una persona rígida y metódica. Con lo anterior se comprueba que realmente si se tuviera conocimiento de lo que en realidad implica la teoría de Goleman y cuál es la manera correcta de tomar el control de todas las emociones la calidad de vida personal y social se verá beneficiada y la persona se desarrollara óptimamente en todo aspecto. A continuación se

presentaran los resultados de un estudio realizado por estudiantes Universidad de Guatemala de la maestría en Administración de Recursos Humanos; a 200 trabajadores de una empresa que ejerce en su personal la inteligencia emocional.

La prueba se caracterizo por contar con preguntas de opción múltiple, las cuales evaluaron la efectividad de la aplicación de la inteligencia emocional. Los reactivos de respuestas a elegir fueron los siguientes: si, no y a veces.

Al concentrar todas las respuestas en la base de datos se llego a la conclusión de que la inteligencia emocional en un 69% ha ayudado a las personas en su desarrollo y se han visto beneficiadas, el 35% cree que la manera de aplicación de técnicas y procesos ejecutados por la empresa no le ha beneficiado en ningún aspecto y el 5% restante de los trabajadores creen que la manera de administrar la empresa los ha ayudado superficialmente.

Por último no se pretende repetir lo expuesto anteriormente, simplemente se hará énfasis en los puntos más relevantes a través de un resumen. En primer lugar se destaca que la aplicación correcta de la inteligencia emocional en la vida de una persona le ayudara a identificar y centralizar sus sentimientos; también es importante resaltar que todas las personas son diferentes y no sienten de la misma manera es por ello que la teoría de Goleman tendrá que aplicarse de manera personalizada para evitar así complicaciones en la vida propia y en la de los demás.

Es interesante ver como la emotividad de los sujetos es perfilada y como el desarrollo emocional es responsable de la creación de los "estilos afectivos", que acompañaran al individuo durante toda su trayectoria de vida. Otro aspecto a destacar es el hecho de cómo es que la experimentación de emociones beneficia a las personas por ejemplo amplia

su pensamiento y le ayuda a desarrollar recursos físicos que le ayudaran a prevenir enfermedades; y por ultimo impulsa el desarrollo optimo de recursos intelectuales, psicológicos y sociales.

2.9. TEORÍA DE GARDNER.

Define que la inteligencia interpersonal se construye a partir de la habilidad para sentir distinciones entre las personas contrastes en sus estados de ánimo, temperamento, motivaciones, intenciones, es decir: es la capacidad para entender las motivaciones que una inteligencia interpersonal muy desarrollada la deben tener los profesores, líderes religiosos y los vendedores.

Howard Gardner²⁶ definió la inteligencia como "la capacidad de resolver problemas o de crear productos que sean valiosos en una o más culturas". Fue una idea novedosa porque cambiaba radicalmente la idea que se tenía de la inteligencia como algo inamovible, que se tenía o no se tenía. Al definirla como capacidad nos abre una puerta a los educadores ya que se puede desarrollar mediante las experiencias vividas, el entorno y la educación recibida. Por otro lado las investigaciones de Gardner le llevaron a concluir que todos los seres humanos tienen ocho inteligencias en mayor o menor grado: inteligencia musical, corporal kinésica, lingüística, matemática, espacial, interpersonal, intrapersonal, naturalista.

Esta teoría se denomina inteligencias múltiples y ha supuesto una auténtica revolución en el campo de la educación, porque la tradicional idea de la inteligencia que tenía su correlación en la brillantez académica, ya no es garantía para saber desenvolverse en la vida de manera exitosa. La realidad, la interacción con los demás nos obligan a dar respuestas más complejas que resolver un problema matemático o tener nociones de geografía. La escuela tradicional ha entronizado la inteligencia lingüística y matemática y olvidado las demás, por eso Gardner dio el salto al sistema

educativo. La idea básica es que si como educadores somos capaces de elaborar un mapa de la inteligencia de un alumno atendiendo a las ocho inteligencias definidas, seríamos capaces de detectar sus puntos fuertes, sus gustos, su estilo de aprendizaje. Por ejemplo, si sabemos que un alumno determinado tiene muy desarrollada la inteligencia interpersonal, la propuesta del profesor va a ser mucho más eficaz si le estimula en trabajar en grupo donde pueda compartir, coordinarse con los demás, relacionar, entrevistar, etc. Para ello hay que crear un nuevo modelo de escuela y de aprendizaje entendiendo que no todos tenemos las mismas capacidades, y que aprendemos de manera distinta. También supone un cambio en el rol del profesor porque su relación con el estudiante cambia y sus responsabilidades también ya que tiene que convertirse en un “asesor personal” para lograr que el aprendizaje sea lo más eficaz y satisfactorio. Desde el campo psicoeducativo estamos viviendo un interés creciente por la llamada educación emocional. Autores como Gardner (1995) a través de las Inteligencias Múltiples y, más recientemente, Goleman (1996) con su concepto de Inteligencia Emocional, han inclinado sensiblemente la balanza ante los aspectos emocionales del individuo.

Si esto es así, y parece serlo a la luz de los datos tanto empíricos como fenomenológicos, la consecuencia es clara: hemos de educar a las futuras generaciones en habilidades como la empatía, la resolución de conflictos interpersonales, el manejo de sus sentimientos y emociones, el control de la ansiedad, la toma de perspectiva y estrategias comunicativas, ya que les estaremos preparando para el éxito, entendido éste como un elemento que contribuye a una mayor calidad de vida.

²⁶GARDNER, Howard. (1999). Inteligencias múltiples. La teoría en la práctica sexta edición. Editorial Piados España.

2.10. TEORÍA DE LA PENETRACIÓN SOCIAL (TPS): Realizada por **Altman y Taylor**. Ellos afirman que “las relaciones comprenden diversos niveles de intimidad, de intercambio o grado de penetración social”. Esta afirmación se comprende mejor con las premisas que desarrollaron dentro de la teoría.

En resumen estas premisas mencionan que existen ciertos niveles en las relaciones humanas y éstas evolucionan primeramente de relaciones **íntimas a no íntimas**, durante este proceso de evolución pasan por un desarrollo sistemático y predecible que posteriormente va a dar resultado a la despenetración o la disolución de dicha relación. De acuerdo con Altman y Taylor, “las relaciones no íntimas progresan hacia la intimidad gracias a la autorevelación” (1973).

La **TPS** propone un modelo por fases para el desarrollo de una relación:

La fase 1 es la **ORIENTACIÓN**: El individuo se comporta de acuerdo a los estándares sociales y culturales que se le han enseñado. (Revelar poco a poco).

La fase 2 es el **INTERCAMBIO AFECTIVO EXPLORATORIO**: El individuo muestra más acerca de su “YO” interno. (Se muestra la verdadera personalidad).

La fase 3 es el **INTERCAMBIO AFECTIVO**: El individuo se muestra más espontáneo y cómodo. El nivel de intimidad se eleva. (Compromiso y comodidad).

La fase 4 es el **INTERCAMBIO ESTABLE**: Esta fase la alcanzan muy pocas relaciones. La franca expresión de sentimientos, pensamientos y comportamientos. (Intimidad en bruto).

Esta teoría ha sido una de las más acertadas y aceptadas por los estudiosos de la comunicación pero existen teóricos que se oponen a algunas premisas por ejemplo **Valerian Derelega y Stephen Margulis** afirman que la “autorrevelación” no depende solamente del tiempo debido a que la personalidad humana está en constante cambio.

2.7. TEORÍA DE LA REDUCCIÓN DE INCERTIDUMBRE (TRI)

Formulada por **Berger** y su discípulo **Richard Calabrese** a mediados de los años 70. Su principal objetivo es el de la reducción de la incertidumbre en la comunicación interpersonal.

La incertidumbre se entiende como algo que condiciona lo que pensamos sobre otro individuo. Al conocer a alguien nuevo se generan ciertas dudas como si esa persona pensará igual que yo, le gustará lo mismo que a mí, será buen o mal amigo, será de carácter fuerte, será extrovertido o introvertido, etcétera.

Berger afirma dentro de su teoría que para interactuar de una manera tranquila y comprensible, uno tiene que ser capaz de predecir cómo se comportará su compañero de interacción y de acuerdo a estas predicciones, seleccionar aquellas respuestas que mejorarán los resultados de la interacción.

La **TRI** también cuenta con varias premisas en las cuales se afirma que:

- Las personas experimentan la incertidumbre a causa de inseguridad y nerviosismo al conocer a una nueva persona.
- La incertidumbre es un estado desagradable y genera incomodidad y tensión.
- La comunicación interpersonal se desarrolla a través de fases como se ve en la **TPS**.
- La comunicación es el principal medio para reducir la incertidumbre.

Axiomas de la **TPS**:

- Axioma 1, el nivel de incertidumbre en una relación baja a medida que la cantidad de comunicación verbal aumenta.

- Axioma 2, cuando aumenta la expresividad no verbal de la afinidad, disminuye el nivel de incertidumbre y viceversa.
- Axioma 3, el nivel alto de incertidumbre en una relación aumenta el deseo de una persona de indagar en la información de su vida.
- Axioma 4, La incertidumbre provoca bajos niveles de intimidad en una relación y perjudica a la comunicación.
- Axioma 5, La incertidumbre produce una alta tasa de reciprocidad en los individuos.
- Axioma 6, Mientras más semejanzas encuentren los individuos entre ellos se reduce la incertidumbre.
- Axioma 7, La incertidumbre impide la vinculación entre los individuos, por lo tanto se puede dar una disolución en la relación.

Las críticas hacia esta teoría están en que no siempre el individuo se preocupa por el encuentro inicial con el otro, es decir, a algunas personas no les importa dar una buena impresión o no es primordial para ellos.

2.8. TEORÍA DEL INTERCAMBIO SOCIAL

Propuesta por **Thibaut y Harold Kelley**. Esta teoría habla acerca de las predicciones que hacen las personas al relacionarse, se mencionan en la **TRI**. Las personas intentan calcular el costo y el beneficio de sus relaciones y por lo tanto son capaces de elegir las acciones que mejor les convengan.

“Todo individuo entra y permanece en una relación únicamente en la medida que ésta es suficientemente satisfactoria en términos de sus recompensas y costos”. (Thibaut y Kelley, 1959).

Entre sus principales premisas se encuentra que:

- Los humanos buscan la recompensa y evitan el castigo. Estos son actos naturales.

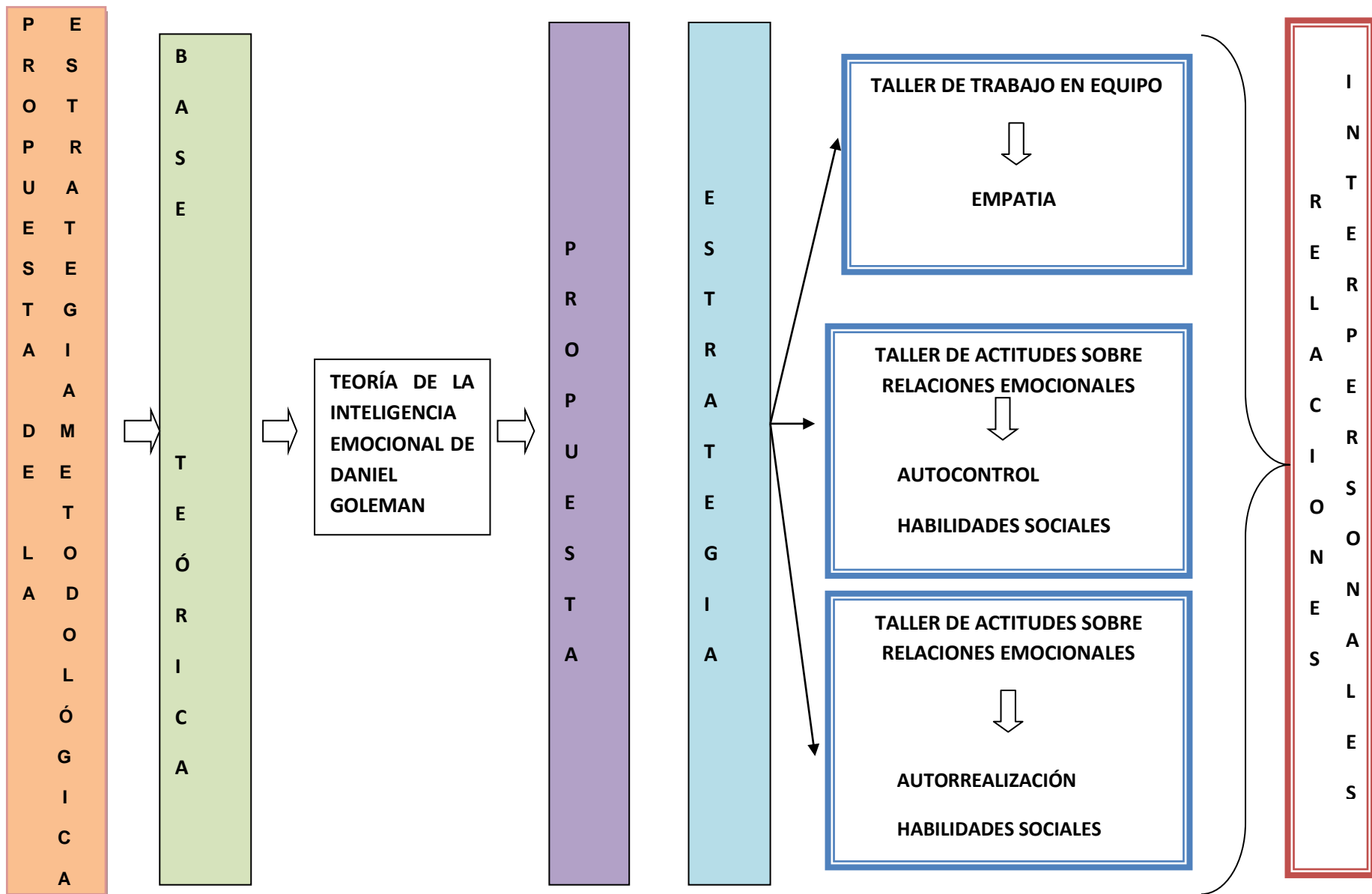
- Las escalas que los humanos utilizan para evaluar costos y recompensas varían en el tiempo y de una persona a otra.

Esta teoría se basa principalmente en el valor que las personas le dan a sus relaciones. La principal crítica de esta teoría radica precisamente en eso, ya que no varía mucho el nivel de valoración que le da cada persona a sus relaciones.

CAPÍTULO III

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

MODELO TEÓRICO DE LA PROPUESTA



3.1. PROPUESTA TEÓRICA.

Denominación: “Estrategias metodológicas”

Descripción:

La presente propuesta sobre inteligencia emocional de la teoría de Daniel Goleman, para mejorar las relaciones interpersonales en los estudiantes del IV ciclo de la especialidad de educación primaria FACHSE de la Universidad Nacional “Pedro Ruíz Gallo”, implica una serie de actividades:

- Taller de trabajo en equipo.
- Taller de autoestima.
- Taller de actitudes sobre relaciones emocionales.

El diseño de dichas estrategias metodológicas pretende desarrollar las habilidades personales y las buenas relaciones de los estudiantes consigo mismo y los demás; para generar el desarrollo personal y profesional con éxito.

Fundamentación.

La presente propuesta de diseño de estrategias metodológicas basada en la teoría de la inteligencia emocional de Daniel Goleman, consistirá en superar los conflictos de las relaciones interpersonales, que se suscita en la mayoría de los estudiantes del IV ciclo de la especialidad de educación primaria FACHSE de la Universidad Nacional “Pedro Ruíz Gallo”.

Daniel Goleman plantea la inteligencia emocional como sinónimo de carácter, personalidad o habilidades blandas, que concreta en las cinco habilidades emocionales y sociales reseñadas y que tienen su traducción en conductas manifiestas, tanto a nivel de pensamientos, reacciones, fisiológica y conductas observables, aprendidas y aprendibles, forma

específica y bien distinta a otro tipo de contenidos, y cuyo fundamento biológico explica en gran medida su importancia, funcionamiento, valor adaptativo, desajustes, y la posibilidad y forma de modificarlo.

Más bien creo que podremos afirmar que el concepto de Inteligencia Emocional surge como conclusión de la confluencia de una parte, de décadas de investigación sobre las habilidades emocionales y sociales y su aplicación terapia y la educación, y por otra de la reformulación científica del concepto de inteligencia en el ámbito de la psicología.

La teoría de la inteligencia emocional de Daniel Goleman.

Goleman se sitúa en un modelo de inteligencia emocional que acepta los componentes cognitivos y no cognitivos de la inteligencia, en contraposición de Bar-On, que defiende a la inteligencia emocional como una inteligencia no cognitiva. Sin embargo, Goleman defiende la idea de que el cerebro emocional es anterior al cerebro racional, pero reivindica las relaciones entre lo cognitivo y lo emocional, existiendo en primer lugar lo emocional.

Desde este modelo se concibe la inteligencia emocional como una serie de competencias que facilitan a los individuos el manejo de las emociones de forma centrífuga –hacia los demás- y centrípeta -hacia uno mismo.

Goleman (1995) distingue cinco competencias pertenecientes a la inteligencia emocional:

- Consciencia emocional
- Autorregulación o capacidad para controlar las propias emociones
- Motivación
- Empatía
- Control de las relaciones

a) Consciencia Emocional:

Es la denominada consciencia emocional o consciencia de uno mismo.

Es la capacidad de reconocer un sentimiento en el mismo momento en que surge, es decir, ser consciente de los propios estados internos, de los recursos y de las intuiciones. Poder hacer una apreciación y dar nombre a las propias emociones es uno de los pilares de la inteligencia emocional, en el que se fundamenta la mayoría de las otras cualidades emocionales. Solo quien sabe por qué se siente y como se siente puede manejar sus emociones, moderarlas y ordenarlas de manera consciente.

Constituye una competencia personal que estipula la forma en la cual el sujeto se relaciona consigo mismo, y a la vez está influida por el factor social.

Todas las experiencias personales vividas, observadas o imaginadas pasarán a integrarse como parte del conocimiento previo del sujeto y, acumuladas, le ayudarán a interpretar el ambiente con su memoria personal e influirán en sus emociones. En esta competencia personal, Goleman (1999) distingue dos procesos: uno, que hace referencia al reconocimiento de los estímulos del entorno y a las expresiones que producen en el sujeto, para lo que se requiere de atención sobre sí mismo y, a la vez, introspección para poder verificarse. Y el otro proceso hace referencia a la racionalización de esas manifestaciones emocionales, comprendiéndolas, y que supone distinguir pensamientos, acciones y emociones.

Entre los aspectos relacionados con la consciencia cabe destacar el autoconcepto y la autoestima, en la medida en que se configuran como los que tienen más influencia en ella, aunque ambos aspectos pueden considerarse como un todo que es la representación global que cada uno

tiene de sí mismo. La inteligencia emocional y el ajuste psicológico: un estudio transcultural

b) Autorregulación o capacidad para controlar las propias emociones

Esta dimensión implica la capacidad de controlar las propias emociones: implica la capacidad de controlar los propios estados emocionales, los impulsos y los recursos internos; en definitiva, un control que moviliza hacia la adaptación de los sentimientos al momento.

Es una capacidad básica para enfocar nuestras vidas y las relaciones con los demás, y requiere la formación del sentido de lo que se hace, donde la persona, de acuerdo con su racionalidad y sensibilidad, planifica sus acciones y persiste en ellas. El individuo que conquista esta habilidad consigue dominar la impulsividad y logra la máxima independencia de lo que le rodea, revelando un equilibrio y ajuste emocional en los distintos escenarios de la realidad.

Goleman afirma que emociones como el miedo, la ira, o como la tristeza son mecanismos de supervivencia que forman parte del bagaje básico emocional y añade que no se puede seleccionar las emociones. Pero se encuentra en la persona el poder conducir las reacciones emocionales y completar o sustituir el programa de comportamiento congénito primario, como el deseo o la lucha por formar de comportamientos aprendidos. De esta forma, lo que se haga con las propias emociones, el hecho de que se manejen de forma inteligente depende de la inteligencia emocional.

Según Goleman (1999), el manejo de las emociones, el darse cuenta de lo que hay detrás de cualquier sentimiento (por ejemplo, el dolor que provoca enfado), permite aprender formas de manejar la ansiedad, el enojo y la tristeza, entre otros.

El autodomínio emocional posterga la gratificación y controla la impulsividad y sirve de base a casi todos los logros. La inteligencia emocional y el ajuste psicológico: un estudio transcultural

c) Motivación:

La persona ha de saber motivarse a sí misma y esto es facilitado por la existencia de tendencias emocionales que conducen hacia la consecución de unos objetivos delimitados por el individuo. Ordenar las emociones al servicio de un objetivo es esencial para prestar más atención para la automotivación, el dominio y para la creatividad.

d) Empatía:

Es el reconocimiento de las emociones ajenas, es decir, es la toma de consciencia o el conocimiento de los sentimientos, las necesidades y las preocupaciones ajenas.

e) Control de las relaciones:

Hace referencia a la capacidad de relacionarse adecuadamente con las emociones ajenas. Manejar las relaciones, el “arte” de las relaciones es en gran medida la habilidad de manejar las emociones propias y de los demás, empleando ciertas habilidades específicas que rodean la popularidad, el liderazgo y la eficiencia interpersonal.

En el cuadro que se presenta a continuación se hace un resumen de esta nueva organización.

Organización de los componentes según Goleman

AUTOCONCIENCIA Reconocer los propios estados de ánimos, los recursos y las intuiciones	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Conciencia emocional: identificar sus propias emociones y sus posibles efectos. ✓ Correcta autovaloración: conocer las propias fortalezas y limitaciones. ✓ Autoconfianza: un fuerte sentido del propio valor y capacidad.
AUTORREGULACIÓN Manejo de los propios estados de ánimo, impulsos y recursos.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Autocontrol: vigilar los impulsos y las emociones. ✓ Confiabilidad: mantener patrones adecuados de honestidad e integridad. ✓ Conciencia (compromiso consigo mismo): asumir las responsabilidades del desempeño profesional. ✓ Adaptabilidad: flexibilidad en el manejo de las situaciones de cambio. ✓ Innovación: sentirse a gusto con nueva información, nuevas ideas y situaciones.
MOTIVACIÓN Intensidad y dirección de las emociones que facilitan el cumplimiento de los objetivos establecidos.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Impulso hacia el logro: esfuerzo por perfeccionar o alcanzar un modelo de excelencia laboral. ✓ Compromiso: implicarse con las metas del grupo u organización. ✓ Iniciativa: actuar ante las oportunidades. ✓ Optimismo: persistencia en el logro de objetivos aunque haya obstáculos.
EMPATÍA Conciencia de los sentimientos, vicisitudes e inquietudes de los demás	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Comprensión de los otros: percibir los sentimientos y perspectivas de los compañeros de trabajo. ✓ Desarrollo de los otros: estar atentos a las necesidades de desarrollo de los otros y reforzar

	<p>sus habilidades.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Servicio de orientación: anticipar, reconocer y satisfacer las necesidades reales del cliente. ✓ Diversificación: cultivar las oportunidades laborales en los distintos tipos de personas. ✓ Conciencia política: ser capaz de captar y comprender las corrientes emocionales del grupo, así como el poder de las relaciones entre sus miembros.
<p>HABILIDADES SOCIALES</p> <p>Promover respuestas deseadas en los otros</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Influencia: idear y realizar adecuadamente tácticas efectivas de persuasión. ✓ Comunicación: saber escuchar abiertamente al resto y elaborar mensajes convincentes. ✓ Manejo de conflictos: saber negociar y resolver los desacuerdos que se presenten dentro del equipo de trabajo. ✓ Liderazgo: capacidad de inspirar y guiar a los individuos y al grupo en su conjunto. ✓ Catalizar el cambio: iniciador o administrador de las situaciones nuevas. ✓ Construir lazos: alimentar y reforzar las relaciones interpersonales dentro del grupo. ✓ Colaborar y cooperar: trabajar con otros para alcanzar metas compartidas. ✓ Trabajar en equipo: ser capaz de crear sinergia para la consecución de metas colectivas.

Más recientemente Goleman (2001) emplea más el concepto de competencia emocional, definiéndola como una capacidad aprendida basada en la inteligencia emocional propia de la persona y que influye en los resultados y el rendimiento en el trabajo.

Importancia de la propuesta.

Sabiendo que el modelo de Daniel Goleman se basa en la teoría de la inteligencia emocional, revaloramos la importancia de los talleres propuestos de relaciones interpersonales que están presentes en todo el ámbito de nuestra vida. Es por ello que estos talleres se desarrollaran con los grupos requeridos, con acciones como:

- ✓ Sensibilizando a los grupos requeridos.
- ✓ Estableciendo acciones de trabajo en equipo.
- ✓ Desarrollando actividades de autoestima.
- ✓ Proponiendo acciones sobre las actitudes de relaciones emocionales.

Porque queremos que las personas superen sus conflictos de relaciones interpersonales y crezcan en un entorno socialmente estimulante, dentro de un clima armonioso, ya que éstas juegan un papel fundamental en el desarrollo integral de los estudiantes, quienes obtendrán refuerzos sociales del entorno más inmediato que favorezcan su adaptación al mismo.

Objetivos

Objetivo general:

- ✓ Superar los conflictos de las relaciones interpersonales de los estudiantes IV ciclo de la especialidad de educación primaria FACHSE de la Universidad Nacional “Pedro Ruíz Gallo”.

Objetivos específicos:

- ✓ Realizar trabajos de equipo en forma permanente.

- ✓ Proponer talleres de autoestima.
- ✓ Proponer taller de habilidades sociales para el desarrollo personal y profesional.

Contenidos temáticos.

Los puntos a tratar en la propuesta son:

- ✓ Taller en trabajo en equipo:
- ✓ Empatía (comprensión y confianza).
- ✓ Taller de autoestima:

Motivación (optimismo e impulso hacia el logro).

- ✓ Taller de habilidades sociales:

Conflictos (enfrentamientos verbales y enfrentamientos físicos).

Metodología.

La presente propuesta de estrategias metodológicas se desarrolla siguiendo el presente proceso metodológico y de acuerdo al siguiente cronograma.

TALLERES	MES			DURACIÓN
	ABRIL	MAYO	JUNIO	
Trabajo en equipo.	X			1 mes
Autoestima.		X		1 mes
Actitudes sobre relaciones emocionales			X	1 mes

3.2. DISEÑO DE LA PROPUESTA DE LA ESTRATEGIA METODOLÓGICA.

3.2.1. TALLER DE TRABAJO EN EQUIPO:

Objetivo:

- ✓ Al realizar el taller el equipo de trabajo estará en condiciones de realizar una reflexión sobre el mismo, sobre los logros y dificultades presentadas.

Metodología:

- ✓ Encuentro de confraternidad vivencial de los estudiantes, para evidenciar el nivel de relaciones interpersonales.
- ✓ Analizando y reflexionando sobre las fortalezas y debilidades dentro del equipo de trabajo y la búsqueda de soluciones.

Desarrollo de la estrategia:

- ✓ Dinámica grupal.
- ✓ Interactúa entre pares.
- ✓ Dan a conocer sus intereses y necesidades a nivel de equipo.
- ✓ Planifica actividades referentes a tareas asignadas.
- ✓ Comparten al grupo total sus conclusiones.
- ✓ Reflexionan sobre su desempeño.

Medios y materiales.

Papelotes, plumones, cinta o limpiatipo, goma, lápiz, hojas bond.

Evaluación del taller.

La evaluación del taller se realizará en forma grupal y en base al objetivo previsto.

3.2.2. TALLER DE AUTOESTIMA.

Objetivo:

- Analizar y comprender los aspectos teóricos de la autoestima.
- Fomentar en los estudiantes la afirmación de su autoestima.
- Mejorar las relaciones interpersonales de los futuros profesionales.

Metodología:

- Encuentro entre compañeros de clase, para evidenciar el nivel de relaciones interpersonales mediante el taller de autoestima.
- Analizando y reflexionando sobre las fortalezas y debilidades mediante un sketch.

Desarrollo de la estrategia:

- Se forman equipos, luego se les entrega una lectura: “Los diez derechos de autoestima positiva”.
- Se reúnen en plenaria para discutir sobre el texto leído.
- Posteriormente mediante un sketch los estudiantes representan una situación acerca de la lectura leída: “Los diez derechos de la autoestima positiva”.
- Finalmente todos los estudiantes reflexionan sobre la importancia de relacionarse con sus pares.

Medios y materiales.

Fichas impresas, plumones, cinta o limpiatipo, lápiz, hojas bond.

Evaluación del taller.

La evaluación del taller se realizará en forma grupal y en base al objetivo previsto.

3.2.3. TALLER DE ACTITUDES SOBRE RELACIONES EMOCIONALES.

OBJETIVO: El objetivo de este taller de habilidades sociales es que, en un ambiente distendido y relajado, adquieras aquellas competencias y actitudes que te permitirán controlar mejor tu relación con los demás para establecer relaciones sociales más satisfactorias.

METODOLOGÍA: Fundamentalmente se trata de hacer que los usuarios del programa lo experimenten como suyo y se sientan corresponsables en su funcionamiento.

Para ello viene siendo de gran utilidad todo aquel material que haga las sesiones prácticas y motivadoras para la persona. Asignar responsabilidades como el cuidado del material, el cuaderno del portavoz o cualquier otra, permitirán que el grupo se sienta protagonista y cómodo para avanzar en el aprendizaje o mejora de sus habilidades.

DESARROLLO DE LA ESTRATEGIA:

- Empezar utilizando alguna técnica grupal para romper el hielo, perder la vergüenza y entrar en la sesión (pueden ser técnicas de conocimiento, distensión, confianza...)
- Lectura del cuaderno del portavoz por el responsable de la semana (se va rotando en el transcurso de las sesiones).
- Puesta en común de la tarea de la sesión anterior, haciendo hincapié en las dificultades que hayan podido surgir.
- Explicación teórica del contenido de la sesión.

- Aplicación práctica del contenido. Se pueden utilizar “role-play” siendo de especial utilidad pues supone una simulación o ensayo de situaciones reales que implique la incorporación de las habilidades aprendidas (entrevista de trabajo, comida familiar...).
- Resumen compartido y dificultades que hayan podido surgir.
- Asignación de tarea para la próxima sesión.

USO DE MEDIOS Y MATERIALES.

Papel, lapiceros, cuaderno.

EVALUACIÓN DEL TALLER.

Sería adecuado que la evaluación del conjunto de la intervención se realizase en tres momentos: al principio, durante y al finalizar el programa.

- Antes de la incorporación del programa las personas encargadas de implementarlo necesitan de una información básica aportada por los diferentes profesionales del equipo, datos basados en la observación y evolución del propio usuario. (importante aquí la entrevista)
- La evaluación durante el entrenamiento es fundamental para conocer el avance de los usuarios.
- La evaluación al finalizar el programa nos permite obtener una visión más completa de los cambios experimentados por las personas. Puede resultar de gran interés conocer la valoración subjetiva que los usuarios tienen del grado de utilidad del programa y de su propio avance en el mismo.

Es fundamental la evaluación conjunta de las personas por el equipo de voluntarios o profesionales que desarrollen el programa en base a garantizar una mayor profundización en el progreso, cambio o posibles dificultades de los usuarios.

CONCLUSIONES

A lo largo de esta tesis, hemos abordado el tema de cómo superar los conflictos de relaciones interpersonales que se evidencian en los estudiantes del IV ciclo de la especialidad de educación primaria FACHSE de la Universidad Nacional “Pedro Ruíz Gallo”.

Para ello se tomó en cuenta la teoría de la inteligencia emocional de Daniel Goleman, para elaborar el marco teórico, el cual nos dio elementos para interpretar los resultados. Tenemos como finalidad investigar los conflictos de relaciones interpersonales que se desarrollan dentro del aula de dichos estudiantes.

- La propuesta para el desarrollo de las relaciones interpersonales es un modelo de método propositivo, que consiste en superar los conflictos de las relaciones interpersonales que se evidencian en los estudiantes.
- La propuesta de la estrategia metodológica basada en el modelo de la inteligencia emocional de Daniel Goleman, permitirá a los estudiantes del IV ciclo de la especialidad de educación primaria de la FACHSE de la Universidad Nacional “Pedro Ruíz Gallo”, posibilidades de interacción, aprovechando los espacios de comunicación, consenso, negociación y mediación para una mejor convivencia de manera eficaz y eficiente. Por lo tanto las relaciones interpersonales se desarrollaran integralmente.
- Las relaciones interpersonales son de suma importancia para los estudiantes, a través de ellas reside la gran riqueza de las relaciones humanas, ya que al ponernos en contacto intercambiamos y construimos nuevas experiencias y conocimientos.

- La inteligencia emocional es importante para poder relacionarnos en todos los ámbitos de nuestra vida, pero sobre todo en el laboral, ya que trabajar en equipo cada vez es más esencial y necesario en las grandes y exitosas empresas.
- La propuesta de la estrategia metodológica basada en la teoría de la inteligencia emocional de Daniel Goleman, tiene como finalidad de superar los conflictos de relaciones interpersonales que se evidencian en los estudiantes del IV ciclo de la especialidad de educación primaria de la FACHSE de la Universidad Nacional “Pedro Ruíz Gallo”.

RECOMENDACIONES

- ✚ Que los conflictos nunca deben tomarse por su lado negativo, sino como una fuente de desarrollo humano, como algo positivo que lo harán analizar a fondo sus ideas, estimularan sus pensamientos y mejoraran sus juicios y que se resuelvan satisfactoriamente mejoraran las relaciones entre las partes considerablemente.
- ✚ El modelo de la inteligencia emocional de Daniel Goleman debe ser aplicado en los grupos que manifiestan resquebrajamiento de las relaciones interpersonales con el fin fomentar un clima de armonía basado en el respeto.
- ✚ El docente no sólo debe de dedicar su tiempo impartiendo conocimientos; sino también desarrollando habilidades como la empatía, la resolución de conflictos interpersonales, el manejo de sus sentimientos y emociones, el control de la ansiedad, la toma de perspectiva y estrategias comunicativas, para que así puedan relacionarse en todos los ámbitos de su vida.
- ✚ La Universidad Nacional “Pedro Ruíz Gallo” debería promover los talleres a cerca de conflictos de relaciones interpersonales para los estudiantes de distintas carreras profesionales, preparándolos para el éxito, ya que contribuirá a una mayor calidad de vida como persona y como profesional.
- ✚ La Universidad Nacional “Pedro Ruíz Gallo” debería promover la aplicación de dicha propuesta para el desarrollo de las relaciones interpersonales.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. ALMENDROS, I., Y GARRIDO, G. (2002). Metodologías agresivas, estudiantes violentos. Reflexiones desde un estudio de caso. Revista Electrónica Interuniversitaria de formación del profesorado.
2. ALONSO, M.L., PEREIRA M.C. Y SOTO J. (2002) “La educación en valores a través de la música. Marco teórico y estrategias de intervención”. Ourense: Aurea.
3. ÁLVAREZ-GARCÍA, D., ÁLVAREZ, L., Y NUÑEZ, J.C. (2007). Aprende a resolver conflictos. Programa para mejorar la convivencia escolar. España.
4. BENITES, L. (1997) “Tipos de familia, habilidades sociales y autoestima en grupo de adolescentes en situación de riesgo” Lima. UPSMMP. Revista Cultura N° 12.
5. BOLÍVAR, A. (2007). Educación para la ciudadanía. Algo más que una asignatura. Editorial Graó. España.
6. CAMACHO, N. (2010). Diseño de estrategias educativas en la formación de relaciones interpersonales para superar la indisciplina de los alumnos del primer año de secundaria de la I.E Manuela Felicia Gómez-La Victoria. Tesis de grado, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. Perú.
7. CARBONELL FERNÁNDEZ, J.L. (2004) Programa para el desarrollo de la convivencia y la prevención de los malos tratos. Convivir es vivir. Ministerio de Educación y cultura Perú.
8. CRISTOBAL P. (1996). Controlar las emociones. Madrid.
9. CRUZ, Camilo. (2002). Autoayuda y superación personal. Editorial. Alfa Omega. Ciudad de México.
10. DELORS, I. (1998) Informe UNESCO de la comisión internacional sobre la educación para el siglo XXI. París: Ediciones Santillana. México.
11. DELORS, J. (2003). (La Educación encierra un tesoro). Editorial Unesco México.

12. DURAND, Alfredo. (2005). Educar y convivir en la cultura global. Editorial Corral. Guadalajara.
13. ELIAS M. TOBIAS S. y FRIEDCANDER B. (1999). Educar con inteligencia emocional. Editorial. Inteligencia emocional –Edit. Plaza James, Barcelona.
14. ELTON MAYO, George. (2002). Teoría de las relaciones humanas. EFC, México.
15. FERNÁNDEZ, I. (2004). Prevención de la violencia y resolución de conflictos. Madrid: Narcea. España.
16. FIERRO, Alfredo. (1996). Manual de psicología personal. Paidós Barcelona. España.
17. GARDNER, Howard. (1999). Inteligencias múltiples. La teoría en la práctica sexta edición. Editorial Piados España.
18. GARDNER, Howard. (1999). Inteligencias múltiples. Estructura de la mente. Tercera impresión. Colombia fondo de cultura económica Colombia.
19. GOLEMAN, Daniel. (1997). La inteligencia emocional. Editorial Bantam Books. Filadelfia.
20. GOLEMAN, Daniel. (2004) Inteligencia Emocional. Editor, Javier Vergara Argentina.
21. MARROQUIN Y VILLA. (1995). Un estudio en el campo de las relaciones interpersonales. Editorial Clío libros. Acapulco.
22. MASLOW, Abraham. (1966). Motivación y personalidad. Editorial John Wiley & Sons Inc. Bilbao.
23. MONJAS, María Inés. (2004). Las habilidades sociales y la asertividad como factores en las relaciones interpersonales. Editorial. Alianza universidad. Barcelona.
24. MONTES Rafael. (1993). Relaciones interpersonales en el trabajo. Editorial Flacso. Granada
25. NAVARRO, G. (2003). Comportamiento socialmente responsable. En Responsabilidad social universitaria, una manera de ser universidad, teoría y práctica de la experiencia chilena. Tesis doctoral, Chile.

26. ORTEGA, P. Y MÍNGUEZ, (1996). Los valores en la educación. Ediciones Ariel, Barcelona España.
27. PELECHANO, Víctor. (1984). MAYER, CARUSO Y SALOVEY. (1999). Habilidades interpersonales. Editorial. Alianza. Valencia.
28. ROBINS Estephen. (1997). La comunicación y las relaciones interpersonales. Editorial Prentico Hall. Filadelfia.
29. RODRIGUEZ, Martin. (2000). Relación existente entre las relaciones humanas y las relaciones publicas. Editorial Paidos. Bogotá.
30. SANDOVAL, M. (2004). "Concepto y dimensiones del clima organizacional" FCE México.
31. SARRAMONA, J. (2002). Desafíos a la escuela del siglo XXI. Barcelona, Editorial Octaedro España.
32. SHAPIRO LAWRENSE E. (1997). La inteligencia emocional de los niños. Argentina. Ed. Javier Vergara.
33. VASQUEZ, S. (2002). Educación y valores. Curso Pre-evento Pedagogía. Habana Cuba.

DIRECCIONES ELECTRÓNICOS:

34. http://www.monografías.com/trabajos/inteligencia_interpersonal.shtml.
35. http://es.Wikipedia.org/wiki/inteligencia_emocional.
36. http://es:Wikipedia.org/wiki/inteligencia_interpersonal.
37. http://revista.digital.verdadera_seducção.com/conflictos_interpersonales/.
38. http://censos.inei.gob.pe/censos_2007
39. http://www.unprg.edu.pe/portal/index.php?option=com_content&view=article&id=583&Itemid=620.
40. http://www.cienciared.com.ar/ra/usr/35/509/racp_xvii_1_pp19_36.pdf 4Alden, Wiggins, y Pincus (1990)
41. <http://www.redalyc.org/html/2819/281921796002/>
42. http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-2005000100016.

43. [https://books.google.com.pe/books/about/Conductas de acoso y amenaza entre escol.html?id=S0wSk71uQz0C](https://books.google.com.pe/books/about/Conductas_de_acoso_y_amenaza_entre_escol.html?id=S0wSk71uQz0C).
44. <http://www.redalyc.org/html/2819/281921796002/>
45. [https://es.wikipedia.org/wiki/Ministerio de Educaci%C3%B3n \(2009-2011\)](https://es.wikipedia.org/wiki/Ministerio_de_Educaci%C3%B3n_(2009-2011))
46. <https://prezi.com/41c55ji73oka/relaciones-interpersonales/>
47. <https://dhupvm.files.wordpress.com/2010/11/relaciones-interpersonales1.pdf>
48. <http://www.ub.edu/grop/catala/wpcontent/uploads/2014/03/Orientaci%C3%B3n-psicopedag%C3%B3gica-y-educaci%C3%B3n-emocional.pdf>.
49. [http://www.eumed.net/tesisdoctorales/2012/lb/conflictos_interpersonales en aula.html](http://www.eumed.net/tesisdoctorales/2012/lb/conflictos_interpersonales_en_aula.html)17CASCÓN (2000), FERREIRA BENEDITA (2003), MARTÍN y PUIG (2002)
50. [http://www.eumed.net/tesisdoctorales/2012/lb/conflictos_interpersonales en aula.html](http://www.eumed.net/tesisdoctorales/2012/lb/conflictos_interpersonales_en_aula.html).
51. [https://en.wikipedia.org/wiki/Reuven Bar-On](https://en.wikipedia.org/wiki/Reuven_Bar-On).

HEMOGRAFIA:

52. La **autora Muñoz Mego Avelinda. (2008)** en su tesis: “Modelo de gestión interaccionista para superar los conflictos interpersonales entre el personal directivo – docente y administrativo que afecta en la gestión administrativa de la institución educativa “Santiago Apóstol” de la ciudad de Bagua Grande.
53. La **autora Smith Maguiña Carolina. (2012)** en su tesis: “Relación entre el clima social familiar y la inteligencia emocional de los estudiantes del I ciclo de la escuela de educación de la UNPRG – Lambayeque”.
54. La **autora Smith Maguiña Carolina. (2012)** en su tesis: “Relación entre el clima social familiar y la inteligencia emocional de los estudiantes del I ciclo de la escuela de educación de la UNPRG – Lambayeque”.

ANEXOS

GRÁFICOS DE RESULTADOS DE ENCUESTAS.

GRÁFICO N° 01: (EVITO QUE MIS DISGUSTOS ME ALEJEN DE MIS AMIGOS).

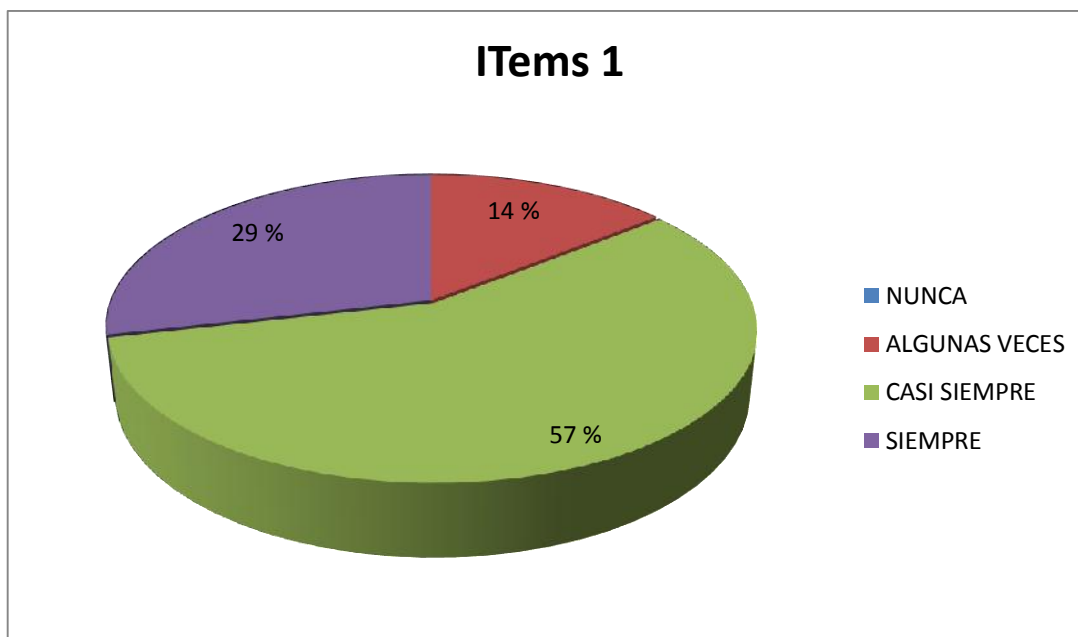


GRÁFICO N° 02: (DEFIENDO A UN AMIGO CUANDO LO CRITICAN INJUSTAMENTE O LE INSULTAN).

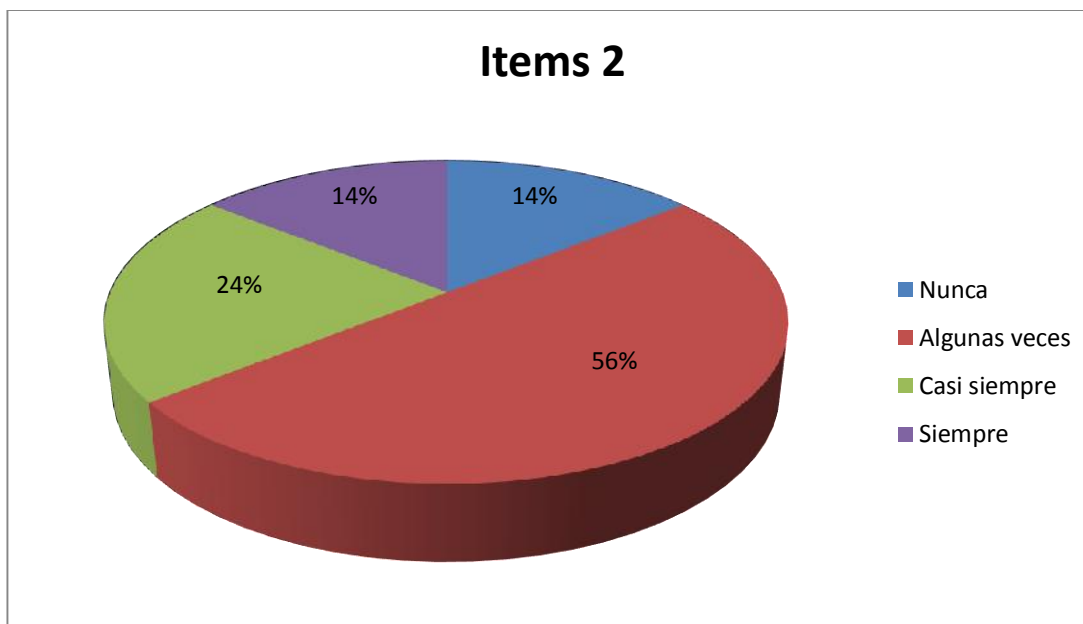


GRÁFICO Nº 03: (ME GUSTA GENERAR UN GRATO AMBIENTE A MIS COMPAÑEROS DE ESTUDIO).

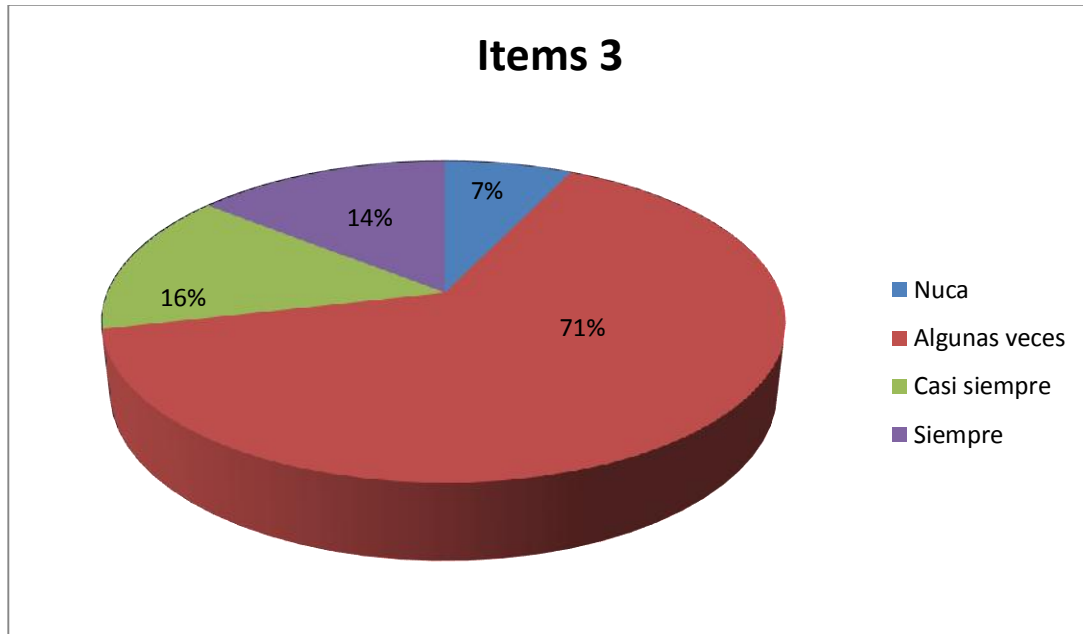


GRÁFICO Nº 04: (ERES UNA PERSONA SOCIABLE Y DAS CONFIANZA FÁCILMENTE PARA INTERACTUAR CON OTRAS)

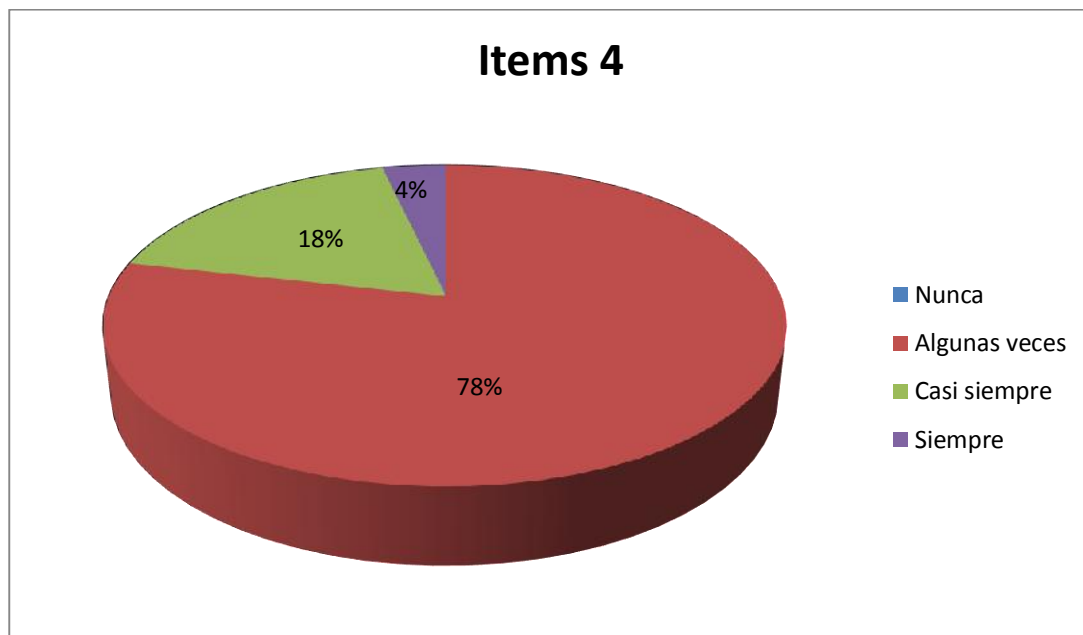


GRÁFICO Nº 05: (GENERALMENTE EXPRESO AFECTO A MIS COMPAÑEROS CON PALABRAS, GESTOS O ABRAZOS).

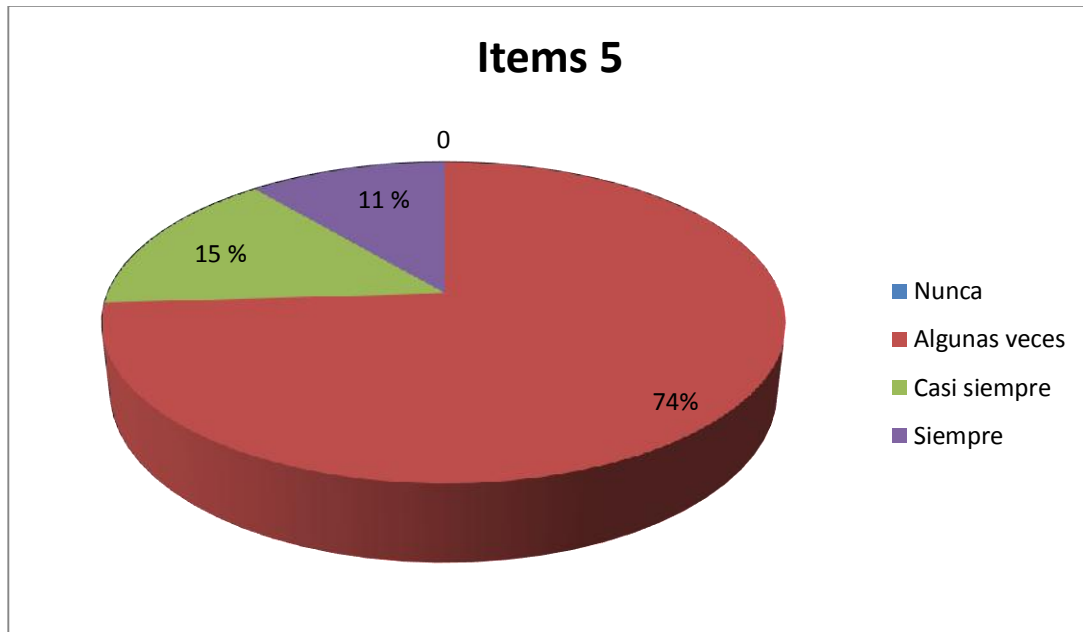


GRÁFICO Nº 06: (ESCUCHO Y ATIENDO ATENTAMENTE CUANDO UN AMIGO ME CUENTA UN PROBLEMA).

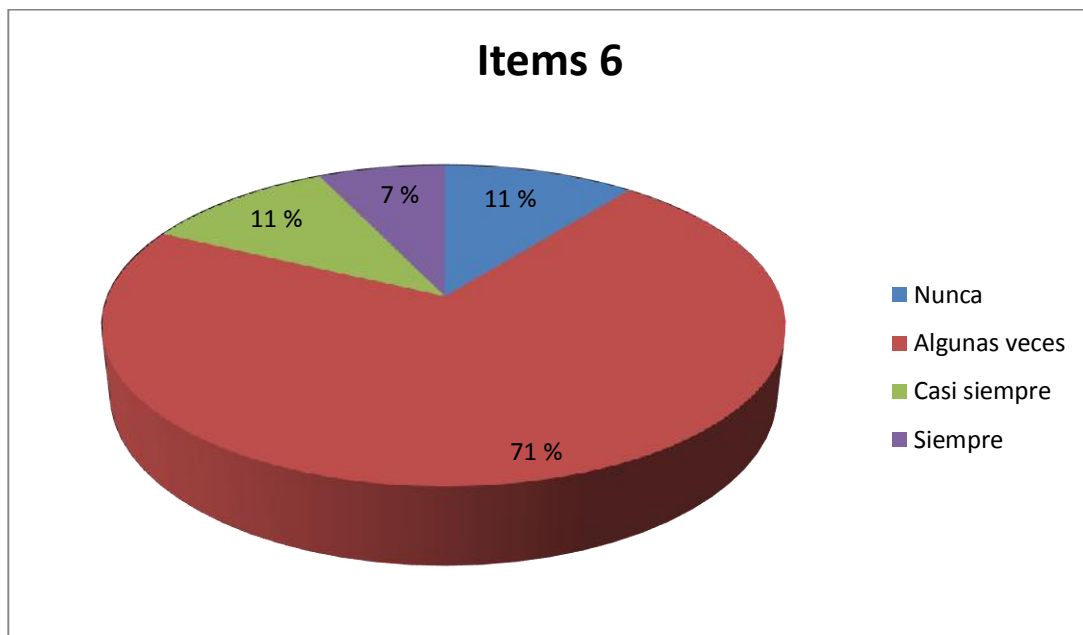


GRÁFICO Nº 07: (ESCUCHO CON ATENCIÓN CUANDO UN AMIGO HABLA U OPINA EN EL AULA).

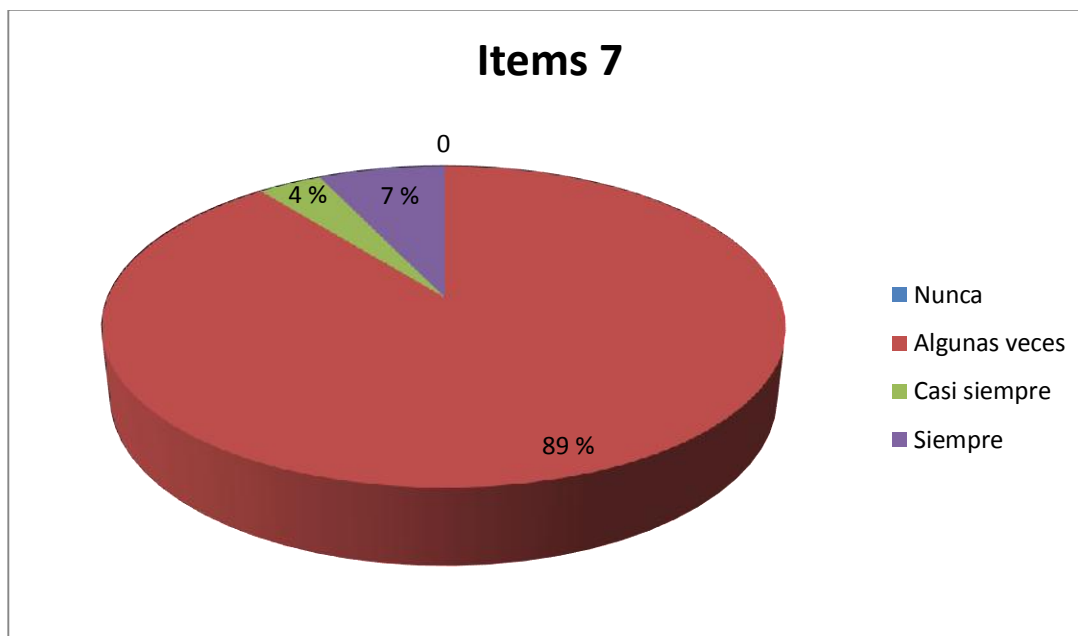


GRÁFICO Nº 08: (COMPRENDO EL MOTIVO POR EL CUAL MI COMPAÑERO PASA MOMENTOS DIFÍCILES QUE AFECTAN SU RENDIMIENTO ACADÉMICO).

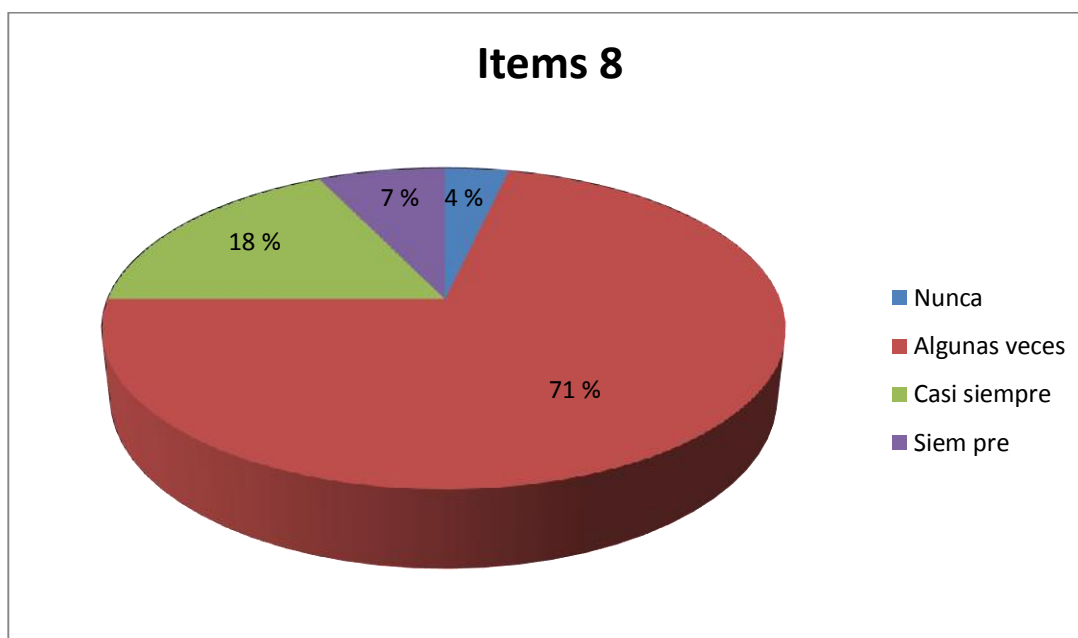


GRÁFICO N° 09: (CUANDO UN COMPAÑERO DE TU EQUIPO DE TRABAJO ES IRRESPONSABLE, COMPRENDES FÁCILMENTE EL MOTIVO POR EL CUAL NO CUMPLIÓ).

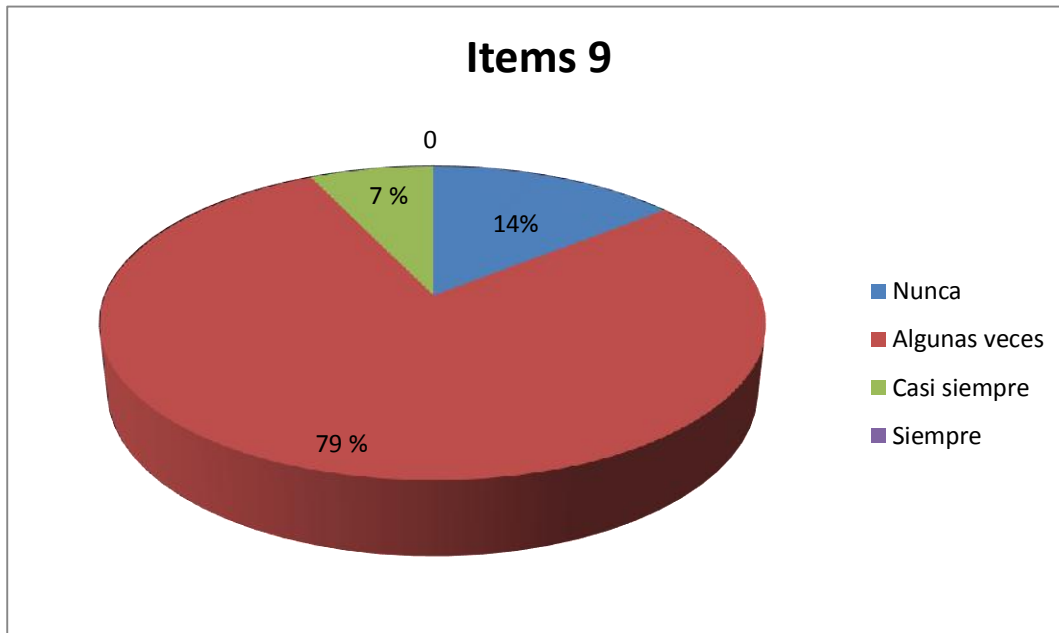


GRÁFICO N° 10: (COMPRENDO Y VALORO LAS CRÍTICAS CONSTRUCTIVAS QUE ME HACEN MIS COMPAÑEROS).

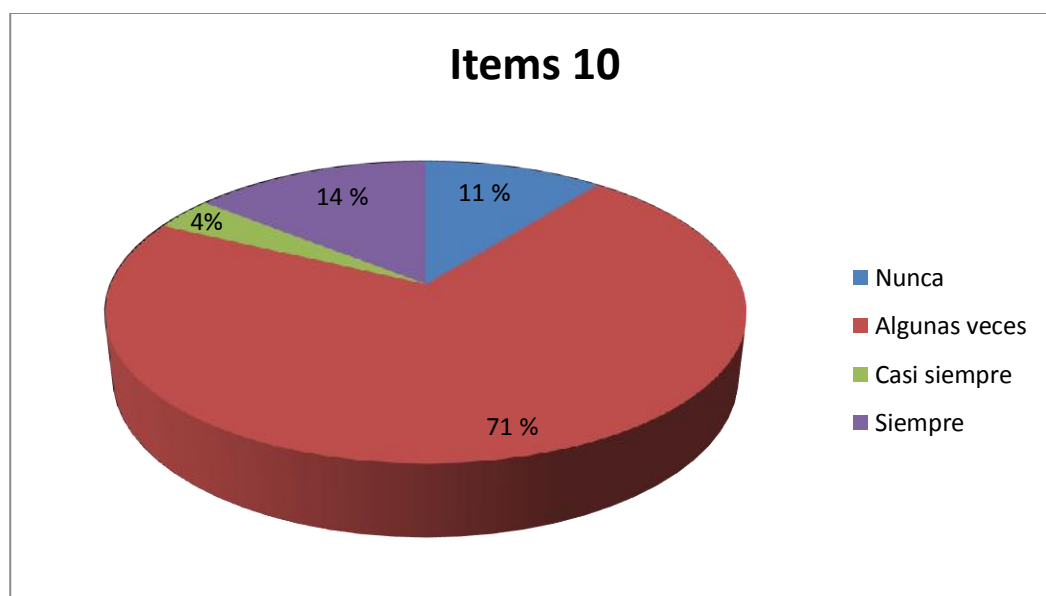


GRÁFICO Nº 11: (CUANDO ALGO NO ME SALE BIEN, BUSCO EL LADO POSITIVO Y LO ENCUENTRO).

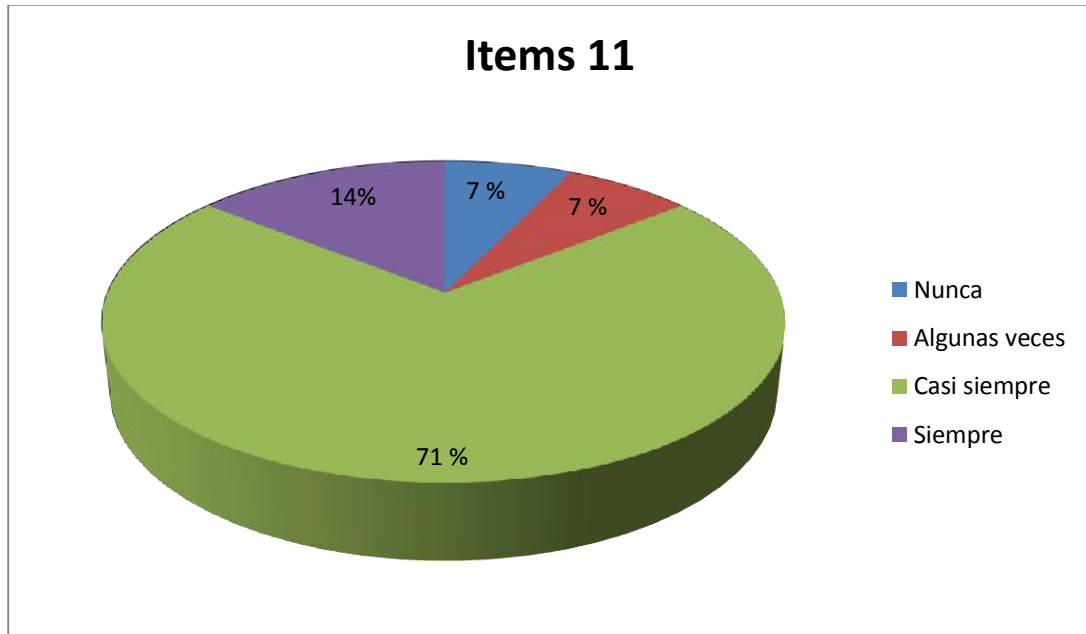


GRÁFICO Nº 12: (CUANDO ME PLANTEO UNA META A LARGO PLAZO ME VOY ANIMANDO CON CADA PARTE DEL CAMINO RECORRIDO).

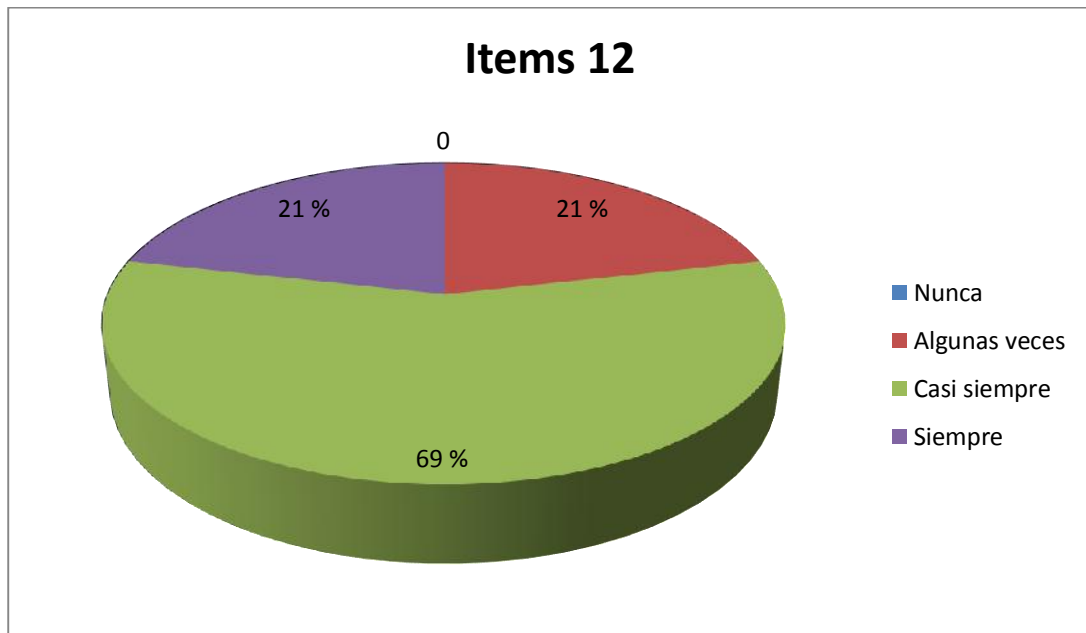


GRÁFICO Nº 13: (ANTE LOS PROBLEMAS ME CENTRO EN CÓMO SOLUCIONARLOS).

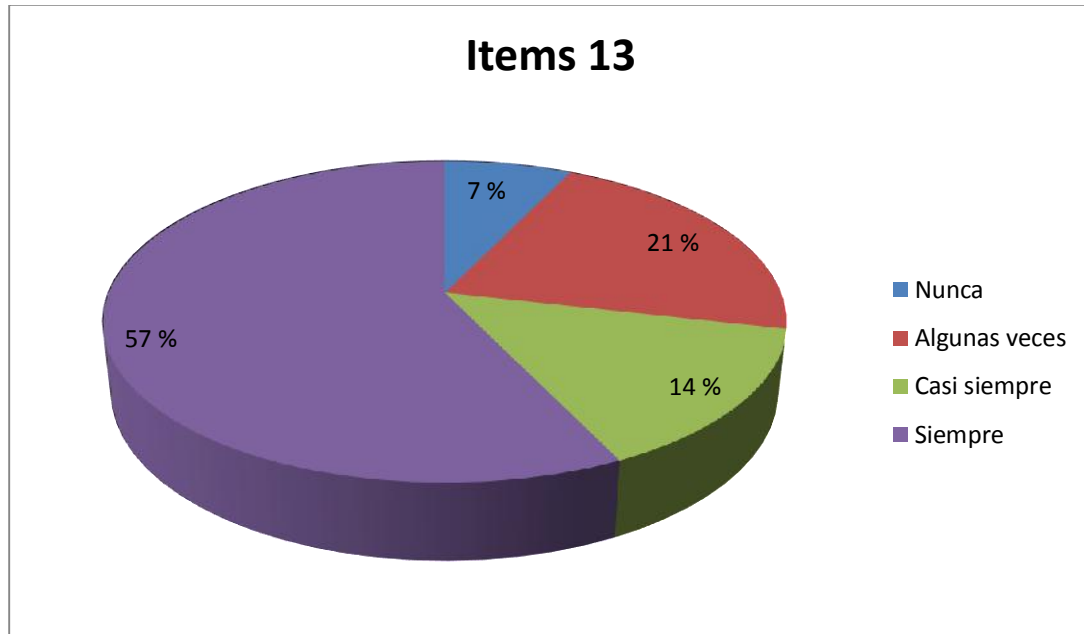


GRÁFICO Nº 14: (ME MANTENGO PERSEVERANTE EN LOGRAR MIS OBJETIVOS A PESAR DE TENER CONTRATIEMPOS).

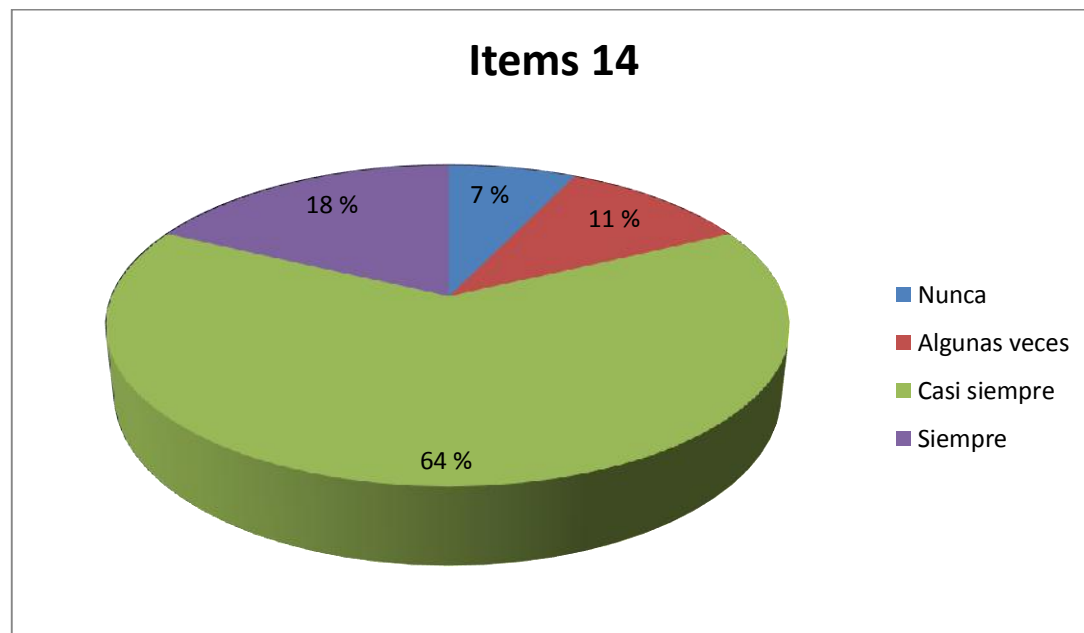


GRÁFICO Nº 15: (ALIENTO A MIS COMPAÑEROS CUANDO SE PRESENTAN SITUACIONES DIFÍCILES).

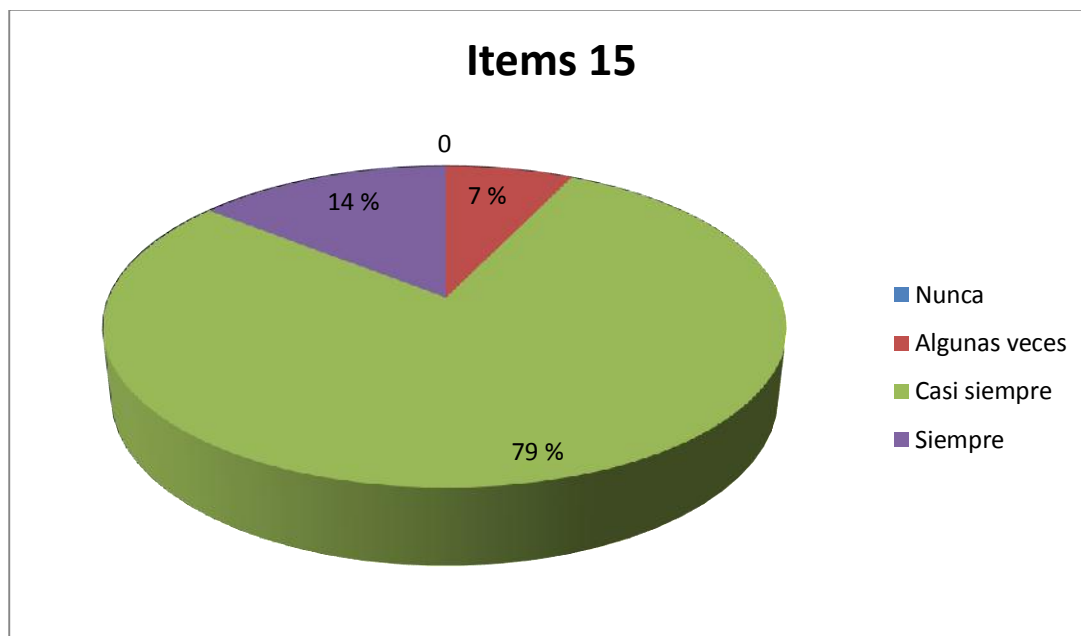


GRÁFICO Nº 16: (ME PROPONGO SUPERARME DÍA A DÍA).

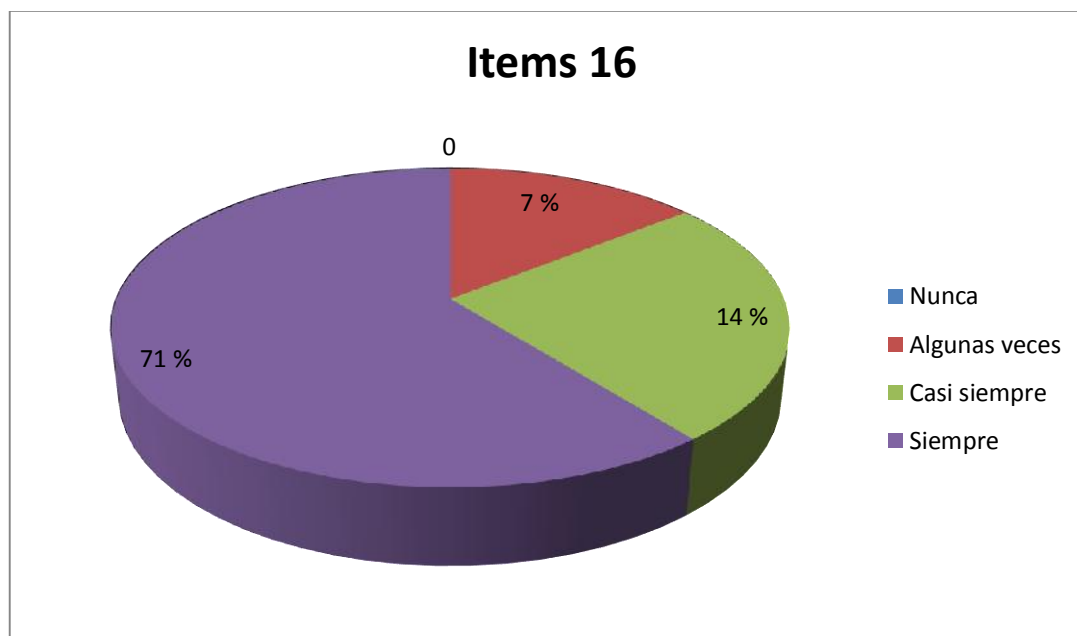


GRÁFICO Nº 17: (LAS SITUACIONES DIFÍCILES SON PARA MÍ UN RETO).

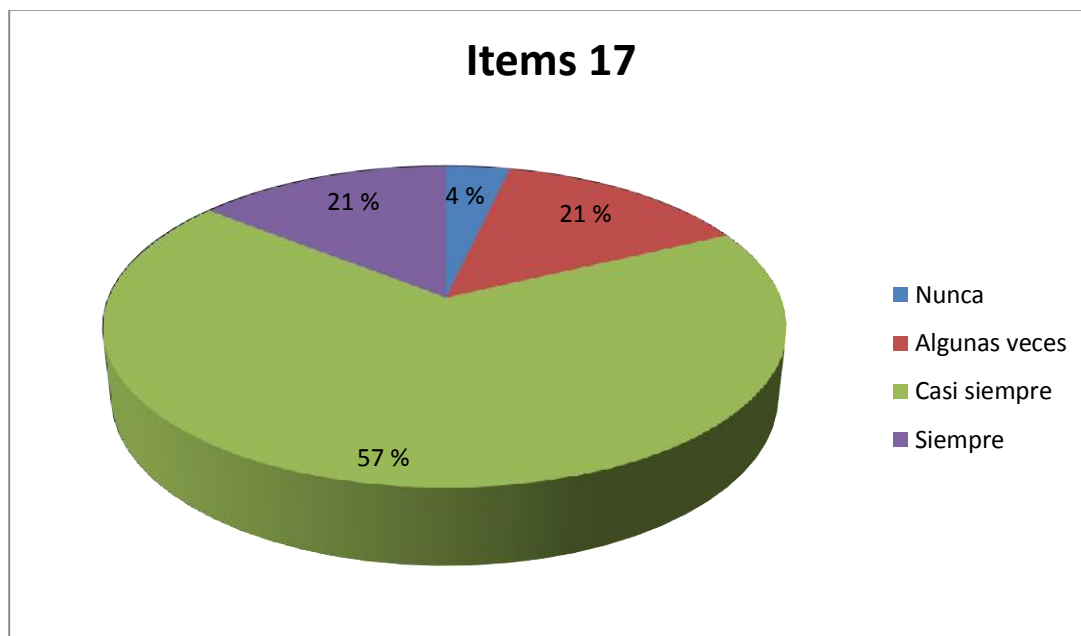


GRÁFICO Nº 18: (ASPIRO SER MEJOR ESTUDIANTE CON EL MEJOR RENDIMIENTO ACADÉMICO).

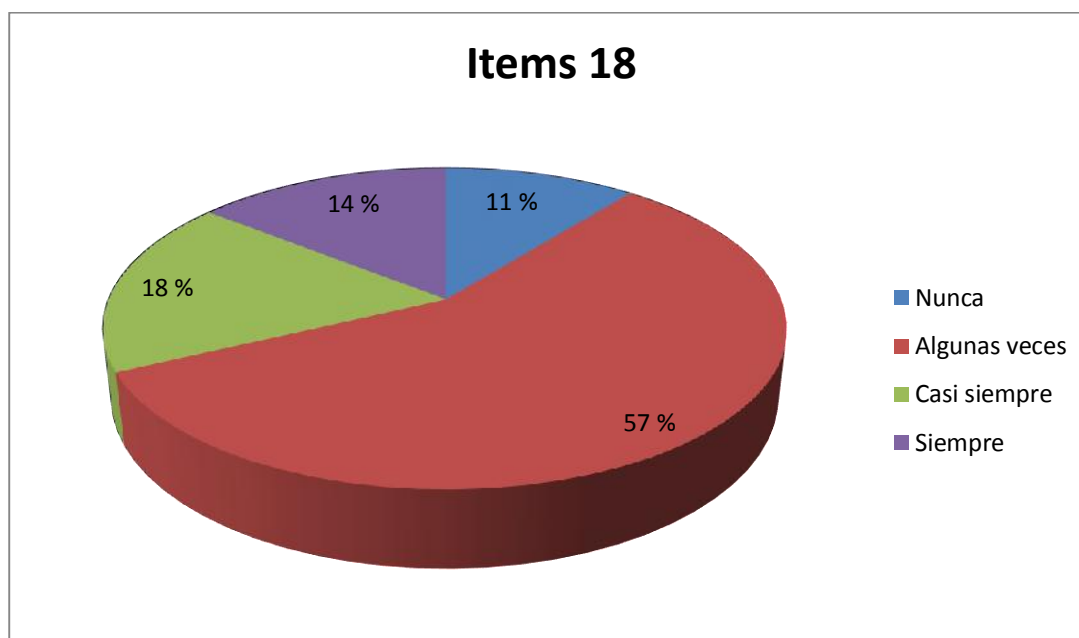


GRÁFICO Nº 19: (AL TERMINAR MIS ESTUDIOS ME PROPONGO SER UN PROFESIONAL DE ÉXITO).

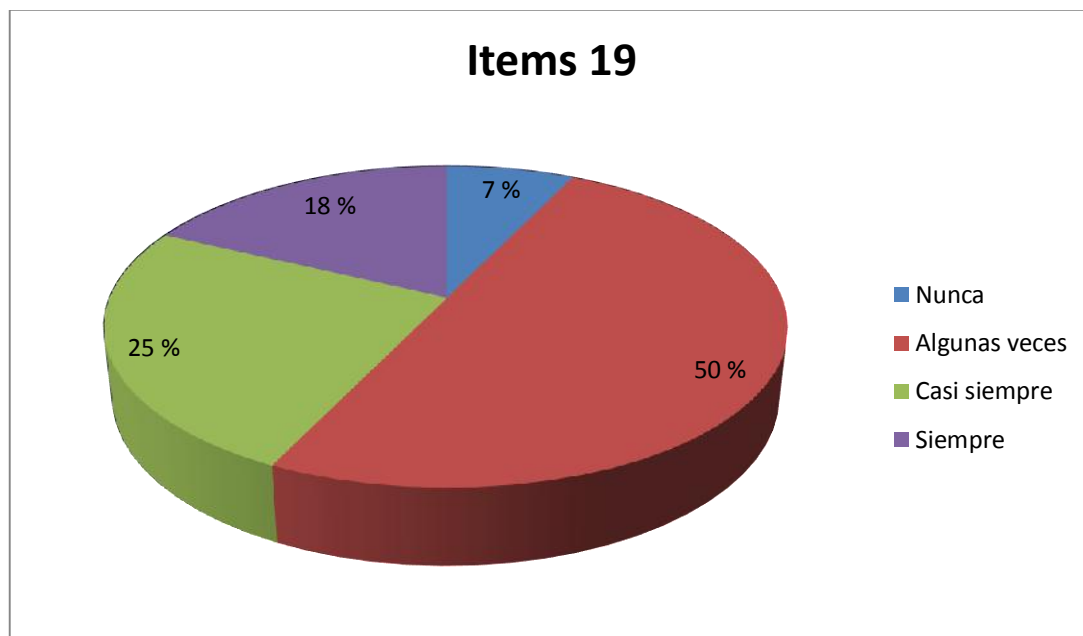


GRÁFICO Nº 20: (ME DIRIJO A MIS COMPAÑEROS LLAMÁNDOLOS POR SOBRE NOMBRES O APODOS).

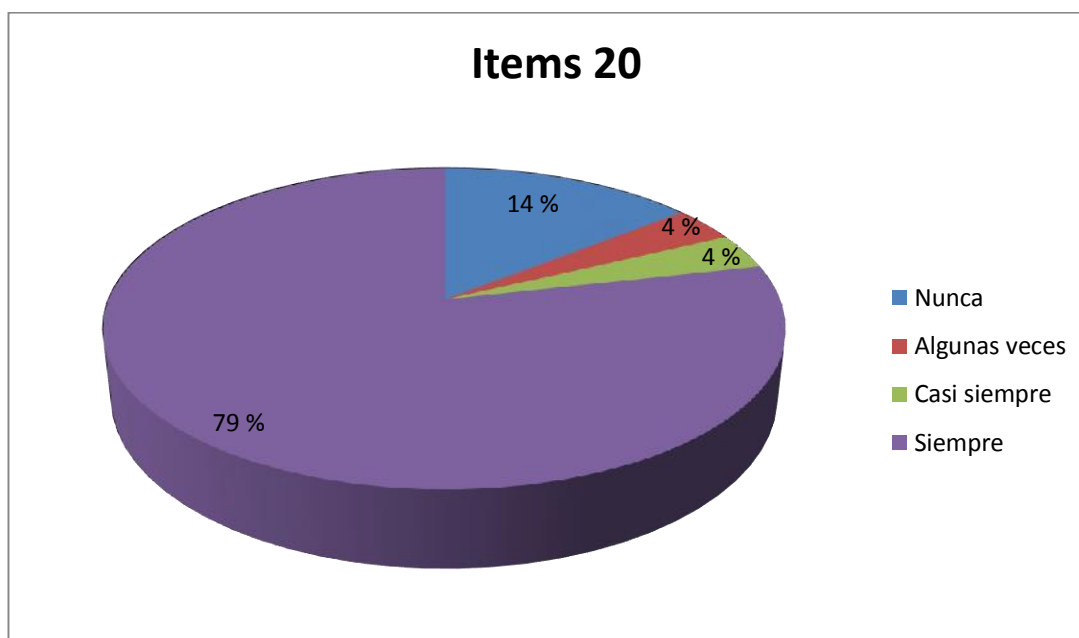


GRÁFICO Nº 21: (AL SENTIRME FRUSTRADO O ENOJADO INSULTO A MIS COMPAÑEROS DICIENDO PALABRAS SOECES).

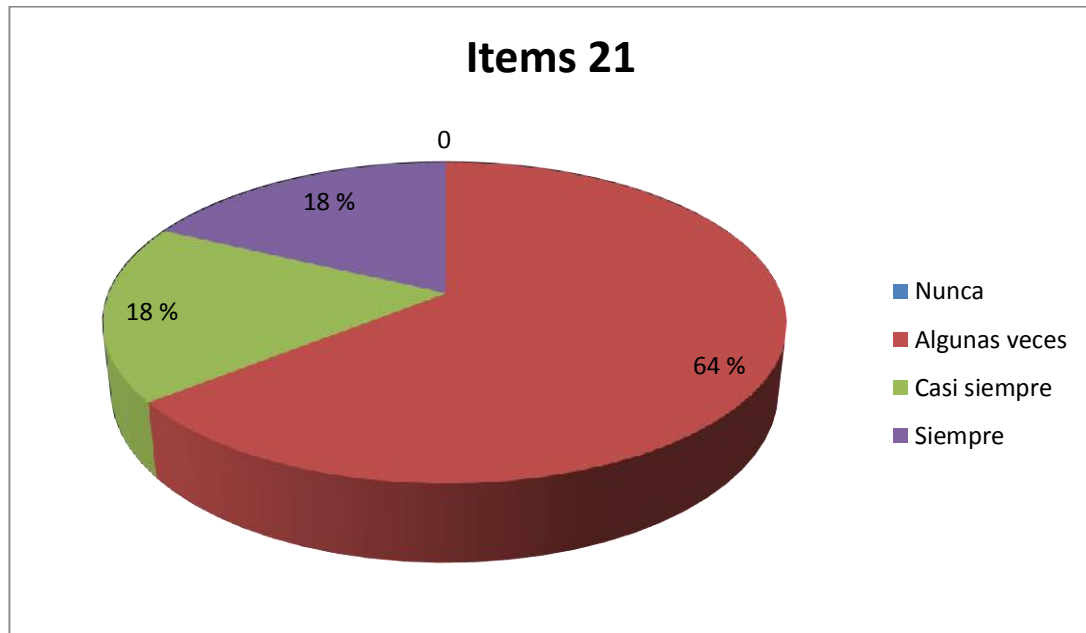


GRÁFICO Nº 22: (CUANDO ESTOY FURIOSO NO GRITO).

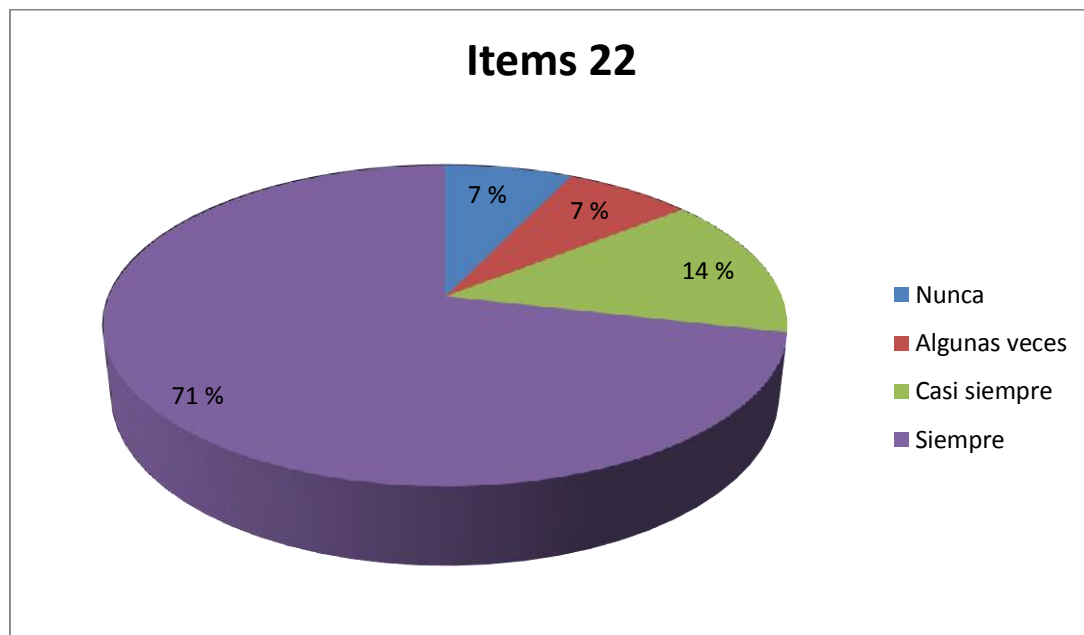


GRÁFICO Nº 23: (INTERRUMPO A LOS DEMÁS CUANDO ESTÁN HABLANDO).

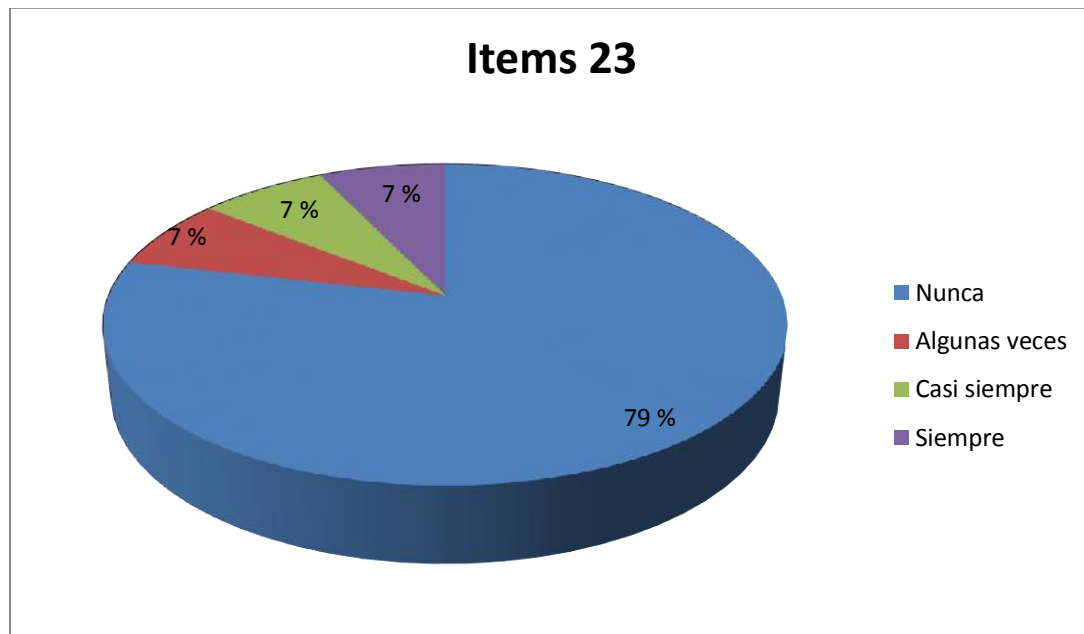


GRÁFICO Nº 24: (AL RECIBIR CRÍTICAS DE MIS COMPAÑEROS REACCIONO EXALTÁNDOME Y LEVANTANDO EL TONO DE VOZ).

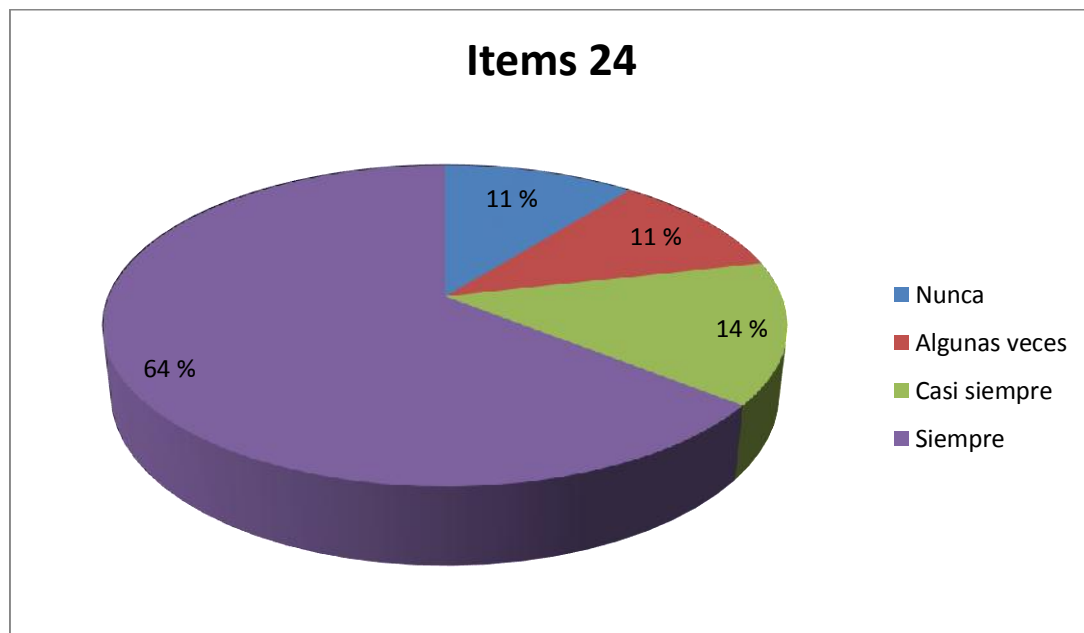


GRÁFICO Nº 25: (A VECES GOLPEO A MIS COMPAÑEROS DURANTE UNA DISCUSIÓN).

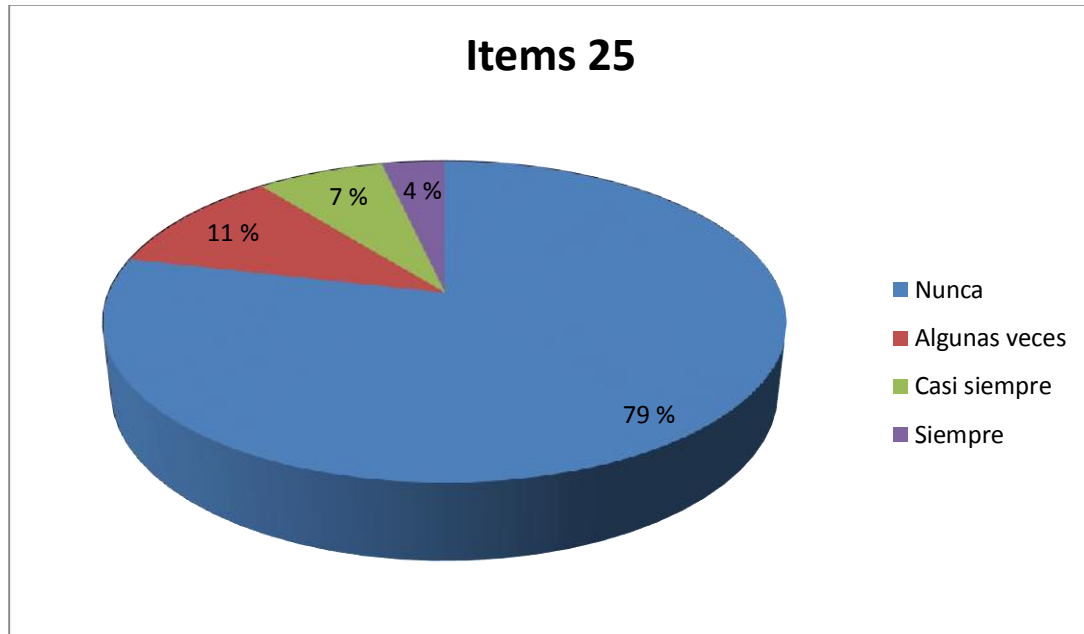


GRÁFICO Nº 26: (EMPUJO A MIS COMPAÑEROS POR SALIR RÁPIDO DEL SALÓN DE CLASE).

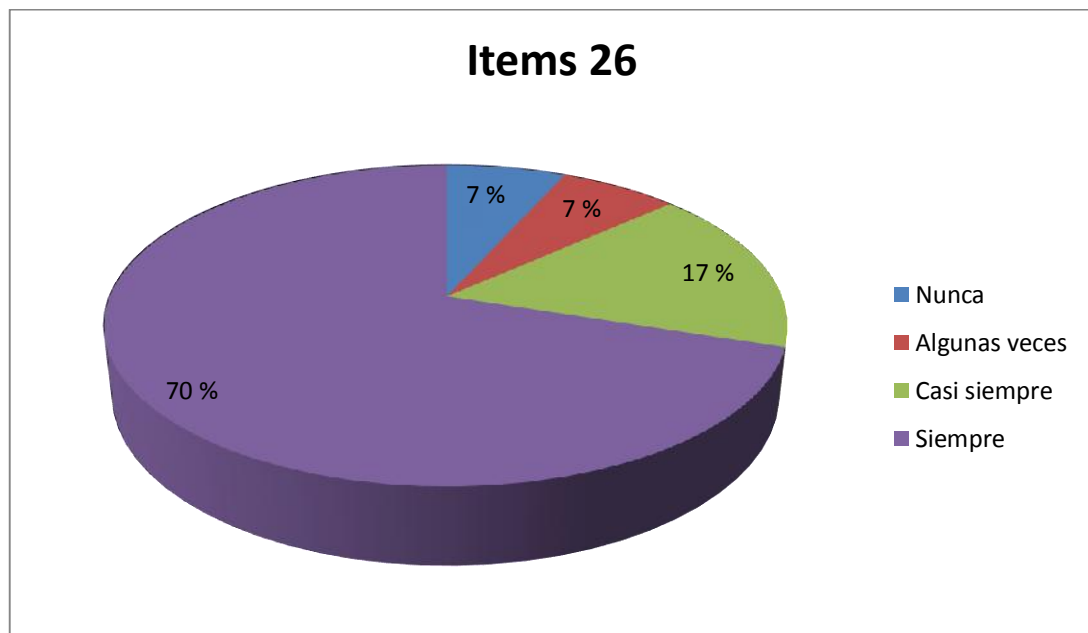


GRÁFICO Nº 27: (CUANDO ALGO ME SALE MAL ME ENOJO Y AGREDO FÍSICAMENTE CON LA PRIMERA PERSONA QUE ME ENCUENTRO).

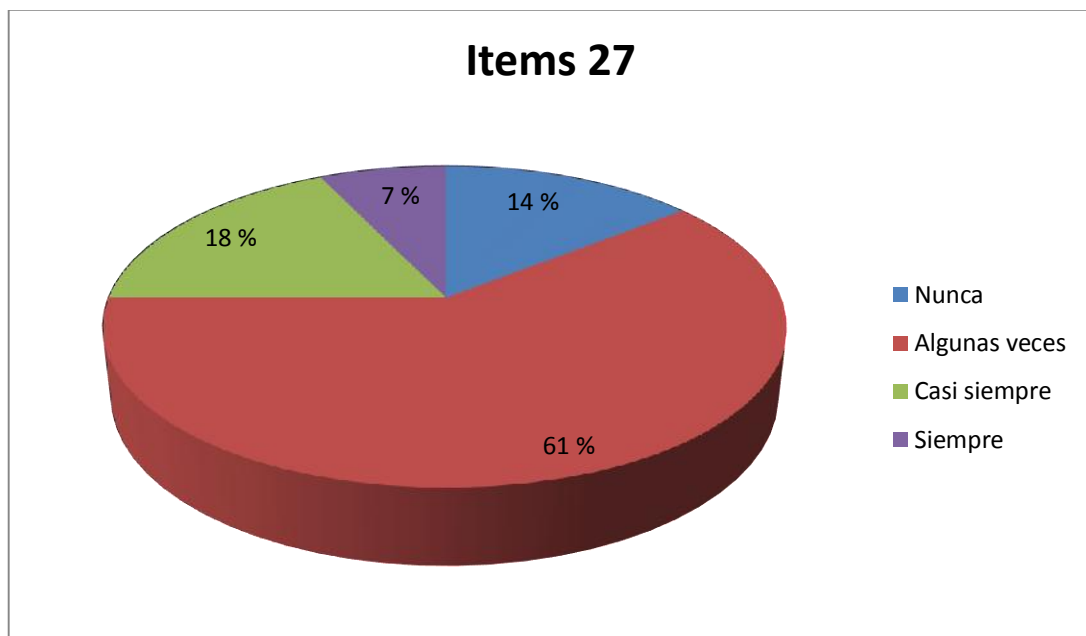


GRÁFICO Nº 28: (EN ALGUNAS OCASIONES HE REALIZADO BROMAS PESADAS GOLPEANDO A MIS COMPAÑEROS).

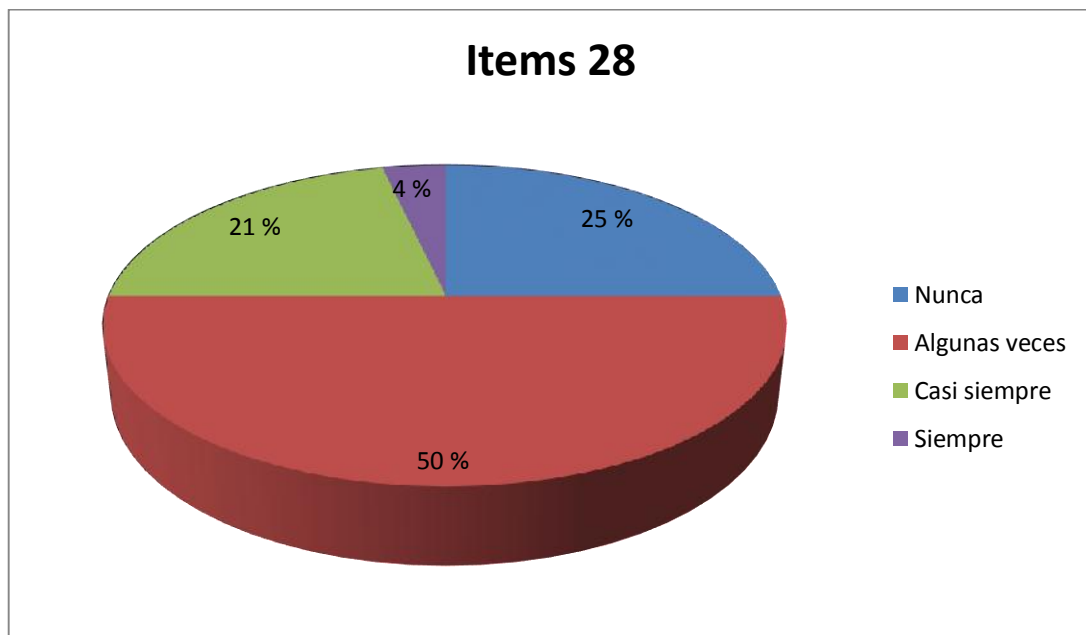
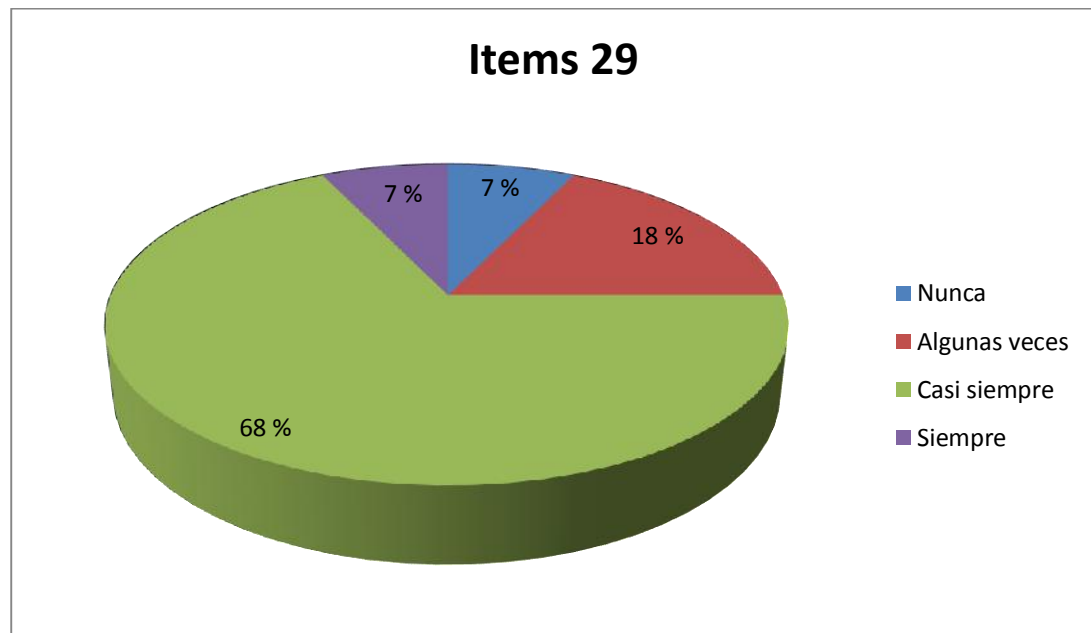


GRÁFICO N° 29: (EN ALGUNAS OCASIONES HAS SIDO VÍCTIMA DE TOCAMIENTOS INDEBIDOS POR PARTE DE TUS COMPAÑEROS).



TEST DE RELACIONES INTERPERSONALES

Especialidad:_____ **Ciclo:**_____

Estimado estudiante, el siguiente test tiene como objetivo buscar información relacionada en el desarrollo de las relaciones interpersonales, el test es anónima, es decir no debes escribir tú nombre, sólo queremos que la información que nos proporciones sea verídica, y debes responder con una de las siguientes opciones:

1. NUNCA	2. ALGUNAS VECES	3. CASI SIEMPRE	4. SIEMPRE
----------	---------------------	--------------------	------------

EMPATÍA:

Confianza.

Nº	ITEMS	
01	Evito que mis disgustos me alejen de mis amigos.	
02	Defiendo a un amigo cuando lo critican injustamente o le insultan.	
03	Me gusta generar un grato ambiente a mis compañeros de estudios.	
04	Eres una persona sociable y das confianza fácilmente para interactuar con otras.	
05	Generalmente expreso afecto a mis compañeros con palabras, gestos o abrazos.	

Comprensión.

Nº	ITEMS	
06	Escucho y atiendo atentamente cuando un amigo me cuenta un problema.	
07	Escucho con atención cuando un amigo habla u opina en el aula.	
08	Comprendo el motivo por el cual mi compañero pasa momentos difíciles que afectan su rendimiento académico.	
09	Cuando un compañero de tu equipo de trabajo es irresponsable, comprendes fácilmente el motivo por el cual no cumplió.	
10	Comprendo y valoro las críticas constructivas que me hacen mis compañeros.	

MOTIVACIÓN:

Optimismo.

Nº	ITEMS	
11	Cuando algo no me sale bien, busco el lado positivo y lo encuentro.	
12	Cuando me planteo una meta a largo plazo me voy animando con cada parte del camino recorrido.	
13	Ante los problemas me centro en cómo solucionarlos.	
14	Me mantengo perseverante en lograr mis objetivos a pesar de tener contratiempos.	
15	Aliento a mis compañeros cuando se presentan situaciones difíciles.	

Impulso hacia el logro.

Nº	ITEMS	
16	Me propongo superarme día a día.	
17	Las situaciones difíciles son para mí un reto.	
18	Aspiro ser mejor estudiante con el mejor rendimiento académico.	
19	Al terminar mis estudios me propongo ser un profesional de éxito.	

CONFLICTOS:

Enfrentamientos verbales.

Nº	ITEMS	
20	Me dirijo a mis compañeros llamándolos por sobrenombres o apodos.	
21	Al sentirme frustrado o enojado insulto a mis compañeros diciendo palabras soeces.	
22	Cuando estoy furioso no grito.	
23	Interrumpo a los demás cuando están hablando.	
24	Al recibir críticas de mis compañeros reacciono exaltándome y levanto el tono de voz .	

Enfrentamientos físicos.

Nº	ITEMS	
25	A veces golpeo a mis compañeros durante una discusión.	
26	Empujo a mis compañeros por salir rápido del salón de clase.	
27	Cuando algo me sale mal me enojo, y agredo físicamente con la primera persona que me encuentro.	
28	En algunas ocasiones he realizado bromas pesadas golpeando a mis compañeros.	
29	En algunas ocasiones has sido víctima de tocamientos indebidos por parte de tus compañeros.	